

العلاقات العامة في المؤتمرات

دبلوماسية العلاقات العامة وقواعد البروتوكول

فنون المراسم ـ قواعد العلاقات العامة ـ تنظيم المؤتمرات

إعداد الدكتور عوني شحرور

فلسطين 2013

"اغتنم الفرصة السانحة"

هذه عبارة لاتينية تعني **اغتنم الفرصة اليوم، واعمل الآن، ولا تدع الفرصة تمر**. يوجد دائما ألف سبب للانتظار وألف عامل للكبح والعرقلة، ولكن إذا أردت تحقيق طموحك عليك أن تبدأ اليوم. ماذا تنتظر إذن؟ فطريق الألف ميل تبدأ بخطوة. بادر بهذه الخطوة. ستجد الطريق أسهل مما تتخيل وأنت واقف في مكانك.

تم طباعة هذا الكتيب ضمن مشروع تعزيز ثقافة الحوار في اوساط طلبة الجامعات الفلسطينية المنفذ بالشراكة مع برنامج الامم المتحدة الانمائي undp

فهرس المحتويات



الإهـــداء

كثيرون من لهم فضل علي وكان لهم لمسات مؤثرة في حياتي، ومن بينهم من أكن له احترام كبيرا.

وفي موضوع هذا الكتاب أرى أنني مدين لأشخاص محددون كان لهم الفضل في منحي فرصة تكليفي للعمل كعضو في المجلس البلدي لمدينة طولكرم، وتبوئي رئاسة العلاقات الدولية فيها، وهو المغفور له إن شاء الله الشهيد ياسر عرفات رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية، الذي كلفني ضمن مجموعة من الزملاء بتنسيب من وزير الحكم المحلي آنذاك، د.صائب عريقات في نيسان عام 2000 لإدارة مجلس بلدي لمدينة طولكرم.

لقد مثل لي هذا التكليف فرصة لتفريغ طاقاتي وتجاربي التي اكتسبتها خلال دراستي بفرنسا والجزائر والتي من خلالها توفرت لي فرصة مثالية مبكرة للمشاركة بالعديد من المؤتمرات النقابية، وحضور العديد من مؤتمرات المهندسين والحقوقيين.

كما ساهمت بالإطلاع على العديد من التجارب الحزبية والفكرية في سنوات السبعينات التي كان يعج بها الشارع العربي والفرنسي، إضافة إلى المهرجانات والاحتفالات التي تعقد بشكل دوري في فرنسا.

لقد مثل هذا الجو حافزاً ودافعاً للمشاركة في تأسيس العديد من منظمات المجتمع المدني في فلسطين إثر عودتي إلى أرض الوطن كان في مقدمتها جمعية الصداقة الفلسطينية الفرنسية، جمعية أصدقاء المريض الخيرية بطولكرم، ملتقى طولكرم للثقافة والفنون، عضوية الهيئة الإدارية لنقابة أطباء الأسنان، المجلس الاستشاري لجامعة فلسطين التقنية خضوري.

لقد أثرت الزيارات لمعظم الدول الغربية من إسبانيا إلى تركيا والعيش فيها لفترات متقطعة في الإطلاع على التجارب الطلابية والنقابية والاستفادة منها وإثراء خبرتي العملية. إضافة الي زيارتي المتكررة للدول العربية ومشاركتي بحضور العشرات من المؤتمرات النقابية والمنظمات الأهلية.

وقد تأثرت كثيراَ بآراء البروفسور إدوارد سعيد، الذي دعا إلى تدوين التجربة الذاتية كما هي ودون ما تردد، مما ولد لدي إصرار على خوض تجربتي هذه.

وقد كان لزوجتي وأبنائي دور كبير في توفير الدعم المعنوي والأجواء المريحة التي لعبت دوراً كبيراً للتفرغ لهذا الكتاب.

لكل هؤلاء أتقدم بالشكر الجزيل لمساهمتهم في تمكني من خوض هذه التجربة حتى يكون هذا العمل ناجزاً بين أيديكم.

والله ولي التوفيق

المقدمة

أطلق ايمانويل كانط ملاحظة قبل قرنين من الزمن حين اعتبر أن الطبيعة قد استخدمت وسيلتين لتفصل الشعوب عن بعضها البعض وهي (اختلاف اللغة والدين)، ورأى أن تقدم الحضارة يدفع الشعوب إلى لغة الحوار والتفاهم.

ومن هنا يبرز دور العلاقات العامة في بناء وخلق لغة الحوار والتفاهم بين الشعوب ومد جسور التعاون والتأسيس لشراكة حقيقية في التنمية والسياسة.

وهكذا ولأننا نمضي في التواءات ولا نعيش وعي المخاطر، مع أننا نعيش وسط المخاطر ذاتها ولا ندرك عند سقوطنا خارج السطر أن الخط المستقيم هو أنبل وأقصر المسافات.

ولو أدركنا وعي المخاطر منذ البداية وتصرفنا مع العالم بلغة العلاقات العامة المدروسة والعالمية، لا شك بأن وضعنا سيكون أفضل.

ومن خلال تجاربي المتواضعة في العمل كمسئول للعلاقات العامة والدولية في بلدية طولكرم، أدركت أن هذه العلاقات يمكن أن تأتي بنتائج مدهشة إذا تم توظيفها بشكل صحيح - وعلى نطاق واسع - من أجل خدمة قضايانا السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

وأيقنت أيضاً أن آلة الدعاية الصهيونية الهائلة المرتبة ما كان ليتسنى لها النجاح لولا اعتمادها على شبكة عالية من العلاقات العامة التي سوقت هذا الكيان وجعلته مقبولاً ومرحباً به كواحة للديمقراطية في الساحة الدولية.

واخيراً أردت من خلال هذا الكتاب المختصر أن أضع تجربتي المتواضعة بين يدي القارىء العربي، عله يجد فيه بغيته، ولتكن هذه التجربة في متناول الجميع ليؤسس عليها في نسج علاقات مميزة مع المجتمع الدولي، لتبدأ حركة التغير من أجل أقدس قضية وأعظم شعب، ولنتوقف عن اتهام المجتمعات الغربية بالعمى الذي لا يرى إلا الكيان الصهيوني الغاصب لحقوقنا، ونعترف بقصورنا وفشلنا في إيصال قضيتنا العادلة الى الآخرين بدل التركيز على عوامل الخلاف فيما بيننا وليس على عوامل اللقاء.

وآخيراً آمل أن أكون قد وفقت في كتابي هذا إلى الصواب، وإن أخطأت فما أنا إلا باحث ولا عصمة لأحد من خلقه.

والـلـــه ولي المجتهدين

الباب الأول

العلاقات العامة وأهميتها

1. تمهيد تاريخي
2. مفهوم العلاقات العامة
3. أهمية العلاقات العامة في العصر الحديث
4. الفرق بين العلاقات العامة والبرتوكول
5. الفرق بين الدعاية والعلاقات العامة
6. تطبيقات في العلاقات العامة
7. العلاقات العامة وقواعد الاتيكيت

1. تمهيد تاريخي

اهتم الفراعنة في العالم القديم بالاتصال بالأهالي في المناسبات المهمة، من خلال اهتمام الدولة بتسجيل الأحداث الهامة التي سطرتها مثل انتصاراتها الحربية التي خاضها جيشها، وأنباء بعثاتها الخارجية، وإنجازاتها من إقامة الجسور والمعابد.

وقد اهتمت الدولة بتسجيل هذه الأحداث على واجهات المعابد والمسلات لتسجيل أبرز إنجازاتها وأهم الأحداث خلال حكم الفرعون، وقامت بعرضها على الناس بهدف كسب الثقة والتأييد الجماهيري، وهذا ما خلد هذه القيادات وهذه المجتمعات على السواء ليومنا هذا، وكان لهذه الأنشطة دور هام في إقناع الجماهير بأن ذلك الحاكم حريص على مصلحتهم ومهتم بقضاياهم.

وعند اليونان والرومان كانت العلاقات العامة تمتد للاتصال بأفراد الشعب حيث توسعوا في هذه الأنشطة بسبب ارتقاء ثقافة هذين الشعبين، حيث استخدموا العديد من الوسائل لتخليد ذلك من خلال قصائد الشعر، وأبرزها الياذة هوميروس حيث برز في تلك المرحلة الشعر والخطابة ولعبا دوراً في إعلام الجماهير، من إبراز أخبار الدولة وبطولاتها وأحوال حكامها وشعبها، وكان الشعار السائد آنذاك (صوت الشعب من صوت الله) وهذا الشعار يدل على أن هناك إيمانا سائداً بين الناس بأن الرأي العام له قوته وسطوته، وأن آراء الجماهير واتجاهاتها لا بد أن تؤخذ بعين الاعتبار عند أي نشاط تتخذه الدولة في جميع الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها.

وقد اعتمد رجال الدين في أنشطتهم على العلاقات العامة بين أتباعهم في نواحي عديدة ، ففي القرون الوسطى مثلاً عندما شعر رجال الدين بضرورة تثبيت الكاثوليكية في نفوس الناس خوفاً من زعزعة إيمانهم بالمذهب البروتستنتي بدؤوا يلجئون إلى جميع الوسائل الإعلامية المتيسرة في تلك الأوقات مثل الخطابة في الكنائس للوصول إلى أهدافهم.

وقد لعبت منابر المساجد في العصر الإسلامي أدواراً هامةً في توجيه الشعب وإعلامه بكثير من آراء الحكام (ولي الأمر)، وتوجيهاتهم سواء أكان ذلك في الشئون السياسية أم الصحية كمقاومة بعض الأوبئة أو التحريض على الجهاد واستنفار الأمة للتصدي للأخطار الخارجية، وقد استغلت المقاومة الفلسطينية وبالذات حركة حماس منابر الجوامع لتكون أحد أهم بوابات الدعاية لها للتحريض على مقاومة الاحتلال الإسرائيلي والحشد للمظاهرات المندّدة بالاحتلال.

وما زلنا نذكر موفدي الولاة المسلمين وأمراء العصور الوسطى إلى بلاط ملوك الدول الأخرى لإبرام التحالفات فيما بينهم.

إن هذه العلاقات كانت بمثابة الأبجدية الأولى للعلاقات العامة والدولية بدون تنظير وكانت بواكير التطبيق الفعلي للعلاقات الدولية، ولقد تطلب ذلك بالضرورة منسقين لهذه العلاقات.

ومع تطور الزمن أخذت هذه العلاقات تتطور وتتعقد وتتشعب، ومع تطور الدولة ظهرت احتياجات جديدة لوظائف غير واضحة للناس ولكنها تتسم بأهمية مضطردة، لذلك كان لابد من تهيئة أجواء التفاهم وحسن عرضها لكي يتم الانسجام بين أطراف المجتمع المحلي أو المجتمعات العالمية.

ونلمس في أيامنا الحاضرة حركةً متسعة النطاق من العلاقات العامة قوامها وسائل الإعلام الحديثة المرئي منها والمسموع والإلكتروني مثل الانترنت وغيرها والإعلانات المضيئة المنتشرة في كل مكان، وأصبح لهذه العلاقات أناس متخصصون فيها ويعملون فيها على أسس وأساليب علمية وفنية.

2. مفهـــوم العـــلاقـــات العـامــــة

من المسلم به اليوم أن المؤسسات الناجحة في شتى المجالات تجاريةً كانت أم صناعيةً يقف خلف نجاحها طاقم من موظفي وموظفات العلاقات العامة الناجحين.

ومن النادر أن نجد هذه الايام مؤسسةً حكوميةً أو غير حكومية على اختلاف تخصصاتها لا تولي اهتماماً واضحاً بنسج وتطوير علاقاتها مع الجمهور، حيث تقوم هذه المؤسسات بتقديم أو تسويق أعمالها أو خدماتها لأفراد المجتمع.

من هنا فإننا نرى أهمية إعلام الجمهور بالمنتجات والخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات، ومما لا شك فيه أن تسويق هذه المنتجات يتطلب نشاط واضح من قبل العلاقات العامة في هذه المؤسسة.

وفي بعض الأحيان يكون المنتج المسوق منتج معنوي مثل بعض الأنظمة والقوانين والتشريعات، ليتم تقبلها من قبل الجمهور.

وهذا ما يشار له هذه الأيام بفن التسويق، فإذا ما نالت هذه المؤسسة الثقة من الجمهور فإنها ستضمن التأثير الكبير في المجتمع وستبدأ في توجيه مزاجه بل وستسيطر على توجهاته وتقنعه بوجهة نظر المؤسسة.

مما سبق يتضح لنا أن نجاح هذه المؤسسات والمنشآت يرتكز على درجة التعاون القائم بينها وبين الجمهور الذي يتعامل معها أو الذي تود هي أن تجذبه إليها.

من هنا لا بد للمؤسسة من معرفة جيدة برغبات الجمهور واحتياجاته من خدمات ومعرفة نفسيته، والعوامل التي تؤثر فيه، بالإضافة إلى العناصر الأخرى كالعادات والتقاليد والاتجاهات السائدة فيه مثل الموضة.

وفي المجال الحكومي فمن الأفضل أن تقوم الوزارات المختلفة بتهيئة الشعب لدى رغبتها الإعلان عن أنظمة جديدة، وأن تقوم بتبسيط هذه التشريعات وأن تبرز ايجابياتها والتركيز على أن هذه التشريعات هي في صالح الشعب على المدى البعيد.

ويجب أن لا تكون هذه الأنظمة معقدة أو أن تكون فوق مستوى إدراك وفهم الشعب، وقد ظهر هذا واضحاً إبان التطعيمات الوقائية ضد وباء إنفلونزا الخنازير (H1N1) حيث ساد اعتقاد بأن هذه التطعيمات ضارة بصحة الإنسان لوجود نسبة كبيرة من الزئبق، واضطرت بعض الدول إلى إرجاع هذه المطاعيم التي قدرت بالملايين من الدولارات.

ونستخلص مما سبق أن نجاح المؤسسة في نشاطها يجعل الجمهور أكثر تقبلاً لتوجهاتها وآرائها.

ولا يتم ذلك إلا بتفسير نشاطاتها وآرائها بكل الوسائل الممكنة حتى تنال ثقته وتعاونه، وهذا هو المفهوم الحقيقي للعلاقات العامة بشكلها الواسع.

ويبقى التعريف الأشمل وهو الهدف الأشمل والأعم للعلاقات العامة: هو رعاية العلاقات الإنسانية في المجتمع وكسب ود الجماهير وضمان التفاهم بين الدول والمؤسسات المختلفة اقتصادية كانت أو اجتماعية... الخ.

إن الشعوب التي سادت عبر التاريخ لم تكن لتعيش في عزلة عن بعضها البعض، وقد اضطرتها دوافع واعتبارات أمنية واقتصادية للاتصال المتبادل فيما بينها والدخول في مفاوضات مباشرة من أجل التفاهم والاتفاق لحل المنازعات الناشئة فيما بينها ومتابعة ما تفرضه ضرورات الواقع الاجتماعي للحفاظ على المصالح المشتركة والتعايش المشترك فيما بين مجتمعاتهم وتحقيق التبادلات التجارية والثقافية.

إن إنشاء العلاقات ما بين الدول تهدف إلى تطوير العلاقات الثنائية واستمرار حسن العلاقات فيما بينها لصالح تحقيق المصالح الحيوية العليا لهذه المجتمعات في شتى المجالات وعلى مختلف المستويات الاقتصادية، الثقافية الاجتماعية،الأمنية.

من هنا نجد أن العلاقات العامة والتي أصبحت تدرّس كعلم لدراسة سلوك الأفراد والجماعات دراسةً علميةً وموضوعيةً، بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أعلى مستوىً من التعاون والمحبة والوعي والتفاهم ما بين الدول والأفراد على السواء لتحقيق المصالح الحيوية للمشتركين في هذه العلاقة.

ومن نافلة القول الإشارة إلى أن قيام مثل هذه العلاقات ما بين الأسرة الدولية يحقق فائدة كبيرة لخير الإنسانية ويخدم مصالحها الحيوية ويعمق التفاهم ما بين الشعوب، ويرسي أسس التعاون الهادف لرفاهيتها.

وهناك فهم سطحي من قبل البعض لمفهوم العلاقات العامة حيث يفهمها هؤلاء على أنها نمط من أنماط الدعاية والإعلام تعتمد على إصدار الكتيبات والبروشورات، بهدف التأثير على الرأي العام من خلال استعمال الكلمات المعسولة والألفاظ المنمقة وقد يتجاوز البعض في بعض الأحيان باللجوء للتحريف لبعض الحقائق من خلال منطق مغلوط واعتماد مقولة الغاية تبرر الوسيلة.

لذلك نركز على الاعتماد على عرض الحقائق وتفسيرها وتحليلها من خلال دراسة علمية لتوجهات الرأي العام وإروائها بالتحليل والمقارنة والتفسير واستخلاص العبر.

ولذلك يعتبر الخبراء أن العلاقات العامة هي من أعمال السياسة العليا للمؤسسة أو الدولة.

وعلى هذا فإن العلاقات العامة تقوم على نسج علاقة من التعاون المشترك ما بين الدول والمجتمعات والمؤسسات المتشابهة ما بين الدول.

وما نسمعه حالياً من إبرام بروتوكولات التعاون المشترك والتوأمات ما بين المدن والبلديات الفلسطينية والأوروبية ما هو إلا ثمرة لجهود قسم العلاقات العامة والدولية في المجالس البلدية.

3. أهمية العلاقات العامة في العصر الحديث

من الحقائق الثابتة أن مجتمعاتنا الحديثة تعقدت وأصبحت بعيدة عن البساطة، وقد أضحى إيقاع الحياة سريعاً جدا بالكاد أن يدركه الواحد منا، إضافة إلى ضخامة الأنشطة الحياتية اليومية واتساع نطاق مرافق الحياة وانتشار السكان في مناطق عديدة باعدت بينها المسافات.

لذلك أصبح من الضروري على مؤسسات الدولة أو الشركات الخاصة أن تفكر في مختلف الوسائل للتواصل مع متلقي الخدمات، كما تولد الوعي لدى الجمهور العريض على حقه في الوقوف على مجريات الأمور والتزود بالحقائق والمعلومات في هذه الشبكة الاجتماعية المعقدة حتى يستقيم في حياته ويسير واعياً لما يجري فيها.

فمن حق لمواطن أن يقف على نشاط حكومته في الميادين المختلفة حتى يتمكن من التعاون معها ويمد يد المساعدة لها كما يتطلع للاستفادة من الأنشطة الأخرى في حياته.

وما يهمنا في مجال الإدارة العامة أن نؤكد أهمية العلاقات العامة بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات الصناعية والتجارية ومقدمي الخدمات ومن ضمنهم المجالس البلدية.

ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

أ. إحاطة الأفراد بنشاط المؤسسة وما تؤديه من خدمات

حيث تقوم الوزارات المختلفة للدولة أو المجالس البلدية أو الشركات التجارية أو الصناعية وكذلك مقدمي الخدمات بإحاطة الجمهور بأنشطتها المختلفة . فمثلاً تقوم البلديات بإعلام المواطنين بمختلف الخدمات والأنشطة التي تقدمها في مجال المياه والكهرباء والخدمات الصحية والمكتبية والتنظيم والبناء وما يتم من مستجدات وتجديدات في هذه القطاعات. كذلك تفعل وزارات الدولة المختلفة وفي مقدمتها وزارة الصحة والتي تقوم بالتوعية الصحية الدائمة مثل التطعيم ضد الأوبئة والأمراض السارية . ومثال على ذلك النشاط التوعوي الذي قامت به وزارات الصحة في بلدان الشرق الأوسط لحث المواطنين على تلقي التطعيم ضد وباء أنفلونزا الخنازير والذي قاطعه أغلبية المواطنين وعزفوا عن تلقيه بالرغم من مجانيته، لتأثرهم بما نشرته بعض القنوات التلفزيونية عن التأثير السلبي لهذه الجرعات ممكن أن تحدث لمتلقيها.

وقد قامت وزارات الصحة بحملة توعية مكثفة لحث المواطنين لتلقي هذا المطاعيم وفندت خطأ ما نشر عن هذه المطاعيم، والمبالغات التي سيقت من بعض المتحدثين عنها.

وقام الأطباء والكادر الطبي ومن خلال حملة توعية للعلاقات العامة في الوزارة بأخذ هذا المطاعيم كأول مجموعة مما ساعد على طمأنة الجمهور وسببت تفاعل نسبة كبيرة من المواطنين قاموا على إثرها بتلقي هذه التطعيمات.

مما سبق نرى مدى الدور الكبير الذي تلعبه وسائل الإعلام ومدى تأثر المواطن بها، والدور الذي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة.

ب. الوقوف على رأي الأفراد في الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة

من المفضل عدم اكتفاء العلاقات العامة في الإدارة الحكومية أو في المجالس البلدية بإحاطة الأفراد بأنشطتها وخدماتها فقط، بل يجب عليها أن تقف هي أيضاً على رأي الجمهور في أنشطتها والمنتجات والخدمات المقدمة منها للجمهور والوقوف على رأيه وتأثير ذلك على حياته . فقد تقوم الإدارة بنشاط أو أن تقدم خدمات ما أو منتج ما وتعتقد بأنها مفيدة في حين أن رأي هؤلاء الأفراد مخالف لذلك.

ج. الحصول على قوة تأييد الرأي العام

تمارس العديد من المؤسسات الحكومية والمجالس البلدية ممارسة جيدة مما ينعكس عليها بشكل جيد، لذلك على الدائرة إذا أرادت أن تتخذ بعض الإجراءات أو أن تصدر بعض التعليمات أو لدى رغبتها بالقيام بعض التعديلات عليها أن تقوم أولاً بحملة صحفية تثير فيها الموضوع الذي تريد أن تتناوله وأن توجه أنظار الأفراد إليه وأن تتيح الفرصة أمام الجمهور للأخذ والعطاء فيه لتمهد أذهانهم لهذا الموضوع المطروح وعليها أن توضح الفوائد المتوقعة من هذه الأنظمة أو هذه القوانين.

د. الاهتمام بآراء الأفراد وشكاواهم

تقوم المجالس البلدية بالوقوف على آراء المواطنين وتلمس مصالحهم فيما تقدمه من خدمات، ويدخل ذلك ضمن أشعار هؤلاء المواطنين باهتمام البلدية أو المؤسسة بمصالحهم وأخذ رأيهم وتمارس هذه الأنشطة من قبل المجالس البلدية لدى طرحها المخططات الهيكلية والتي تحدد أماكن وطول وعرض الشوارع المقترحة حيث تمنح الوقت الكافي للمواطنين المتضررين للاعتراض عليها وهذا حق يضمنه القانون، ومع ذلك فللمجلس البلدي الحق في تنفيذ بعض المشاريع حتى لو وجد بعض المتضررين أو المعترضين عليها من المواطنين، لذلك ودرءا لأي جنف قد يقع على كاهل المواطن يقوم المجلس البلدي بتقبل اعتراضات المواطنين ويتم التعامل معها بشكل ايجابي لتقليل من الضرر الواقع على المواطن ما أمكن حيث يقوم مجلس التنظيم في المجلس البلدي بتعديل مخططات هذه الشوارع من حيث عرضها وتخفيض الارتدادات عنها ويقوم المجلس بإنصاف المتظلمين ما أمكن.

إن هذه الشكاوى هي بحد ذاتها عامل من العوامل التي تساعد هذه الإدارات في الوقوف على آراء الجمهور ومتاعبه وملاحظاته لحلها وقد يقوم الجمهور بلفت نظر المجلس إلى مواضيع لم تكن تخطر على بالهم وبذلك يكمن التفاعل الايجابي والتفاهم المتبادل ما بين الجانبين، وهذا سيعزز الثقة في إدارة المجلس البلدي مما ينعكس عليه إيجابا لدى دخوله الانتخابات في المرة القادمة.

مما سبق نستنتج أهمية العلاقات العامة وتطبيقاتها وأشكالها ومجالاتها المختلفة.

أما تأثير العلاقات العامة وأهميتها في المؤتمرات فإننا ندركه لدى وقوفنا على نجاح هذا المؤتمر سواء كان دولياً أم محلياً وهذا يتوقف على الإعداد الجيد له.

إن علاقة التفاهم والثقة المتبادلة بين الدول تتوقف إلى حد ما الأداء الجيد لفريق العلاقات العامة الذي يشارك في نسج لعلاقات الثنائية.

إن الأداء المميز للعلاقات العامة في المؤتمرات دور هام تلعبه في بعض الأحيان من وراء الكواليس، فمن الواضح أن الجهد المبذول لتنظيم المؤتمرات الناجحة تفوق بكثير الجهد المبذول من قبل المؤتمرين أنفسهم في أغلب الأحيان.

ففي الحقيقة أن نجاح المؤتمر يتوقف إلى حد بعيد على ما يبذله رجال العلاقات العامة من أعداد جيد ومجهود مبارك.

وما أنا بصدده هنا هو أن أضع بين يدي القارئ العزيز جملة تجاربي واطلاعي في مجال العلاقات العامة والدولية من خلال ما اكتسبته من تجربة خلال إدارتي وترأسي لقسم العلاقات الدولية في بلدية طولكرم على مدى ثماني سنوات، ومشاركتي في نسج وتنفيذ ومتابعة علاقات التعاون المشتركة الناجحة ما بين مدينتي (طولكرم) والمقاطعتان الفرنسيتان (Val de Marne , Siene Saint Denis).

بالإضافة لاطلاعي ومشاركتي بعشرات المؤتمرات العربية والدولية لنقابات أطباء الأسنان والمنظمات الغير حكومية، وما اختزنته من ورشات العمل العديدة المتخصصة لعلي أستطيع من خلال هذه التجارب الناجحة الزاخرة بالتفاعل والانجازات أن أضع بين يدي القارئ العزيز تجربتي المميزة في هذا المجال.

لقد مثلت هذه التجارب لبنة في بناء هذا الصرح المسمى العلاقات العامة، وأصر هنا على المحاولة دونما خوف أو وجل وأيضاً دون التقليل شرف التجربة أو التضخيم للجهد المبذول أو الإقلال من التجربة الذاتية في هذا المجال، وبالرغم ذلك يجب أن لا يمسنا الغرور فما زلنا في بداية الطريق نثري تجاربنا الذاتية.

وقد جاءت مساهمتي هذه في ظل محاولاتي المتكررة في البحث عن مرجع باللغة العربية يشفي الغليل في هذا المضمار ولهذا الجزء بالذات من علم الاجتماع فلم أجد إلا النزر القليل، حتى أن ما وجدته كان بمثابة سرد وشرح لتطور هذا العلم وتفسير لبعض نظرياته، دون أن يتطرق أي منها إلى تجارب عملية وعلمية.

وما يتوجب عمله في إدارة دفة الأمور . لذلك مثل ذلك إحدى التحديات التي واجهتني مما زادني إصراراً على تأليف هذا الكتاب للإجابة على كل الأسئلة والتحديات التي تواجهنا في تنفيذ الخطوات العملية في إدارة العلاقات العامة في المؤتمرات بالذات. فما نحن بحاجة له هو الاستفادة من تجاربنا وتطبيق هذه التجربة على أرض الواقع وهذا ما أحاول أن أقدمه في هذا الكتاب.

وقد لاقى إصدار هذا الكتاب التشجيع من العديد من الزملاء وتثمين تدوين التجربة الذاتية ووضعها بين يدي القارئ العزيز على هذا الشكل ليطلع عليها وينهل منها ما يناسبه.

وهنا لا بد لي من أن أطلق دعوة للباحثين ممن يملكون التجربة عدم التردد بتدوين تجاربهم الذاتية وإفادة الجمهور العريض منها بما تمثله هذه الإضافات والتجارب لمعارفنا. وبهذا المعنى دعا البروفسور إدوارد سعيد بضرورة تسجيل التجارب الذاتية ليستفيد منها الآخرون لأن حياتنا حافلة بالنجاحات والخبرات ومن الضروري تعميمها حتى يستفيد منها الآخرون.

دراسة العلاقات العامة والدولية

درّست مادة العلاقات العامة والدولية كمساقات جزئية غير تخصصية في الجامعات الفلسطينية. خاصة لطلبة الصحافة والإدارة ولبعض مساقات العلوم الإنسانية الأخرى. وفي رأيي أن هذا لم يكن كاف . وقد قامت جامعة النجاح اثر انعقاد مؤتمر فلسطين للعلاقات العامة والاتصال على مدرجات مسرحها مسرح الأمير تركي بن عبد العزيز 2011 باتخاذ قرارها الجريء باستحداث مساق جديد لتدريس بكالوريوس العلاقات العامة لمدة أربع أعوام. مما لاقى الترحيب الوافر من المؤسسات لتغطية احتياجها من هذا التخصص المهم.

وفلسطينياً تم الاهتمام حديثا بمثل هذا التخصص حيث تمنح شهادة الماجستير في العلاقات العامة والدولية في جامعة بيرزيت. اثر زيادة الطلب على خريجي هذا التخصص وندرة وجود مثل هؤلاء الخريجين المؤهلين وارتفاع مرتباتهم.

ودولياً يكثر الراغبون في دراسة هذا التخصص. وتبقى معاهد تدريسه معدودة حتى أن دولة مثل فرنسا لديها عدد متواضع من المعاهد المتخصصة في تدريس هذا التخصص لا تتعدى عدد أصابع اليد والتي تمنح درجة الماجستير والدكتوراه في العلاقات الدولية وهو تخصص مستقل. ومن أشهر هذه المعاهد (I.T.I.R.I.) ويعني (معهد إعداد المترجمين والمترجمين الفوريين والعلاقات الدولية) ويوجد في مدينة ستراسبورغ الفرنسية. حيث يوجد مقر البرلمان الأوروبي. ويقع المعهد الثاني في العاصمة الفرنسية باريس. ويتم التنافس على قبول الطلبة من بين الطلبة من حملة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه في العلوم الإنسانية.

ويتقدم للالتحاق بهذا التخصص المئات من الراغبين ولا تستوعب الكلية في الفصل الدراسي الواحد سوى العشرات من بين مئات المتقدمين.

ومن الملفت للانتباه أن معظم الخريجين في هذه المعاهد إذا لم يكن كلهم مبعوثين من بلدانهم ويتم استيعابهم في الغالب عند التخرج في السلك الدبلوماسي، والوزارات، والجامعات وإدارة الشركات الكبرى ، ومن الملفت للانتباه أيضاً أن التعليم الجامعي في فرنسا مجاني أي برسوم رمزية إلا في هذا المجال فإن قسط الطالب خمسة آلاف يورو سنوياً للطالب غير الحائز على منحة دراسية.

أما في المجتمعات العربية فإننا لا نولي الكثير من الاهتمام للدور الذي تلعبه العلاقات العامة على أرض الواقع، ويغذي ذلك تصورا خاطئا بأن بإمكان أي شخص لديه شخصية جذابة ومستوى جيد من الثقافة العامة وإتقانه للغة الأجنبية أن باستطاعته القيام بأعباء هذه المهمة وهذا ليس بالضرورة صحيح على الرغم من ضرورة توفر هذه المهارات في من يريد أن يلعب دور رجل العلاقات العامة.

وعند البحث والتحري نجد أن من يشغل هذه المناصب في الغالب أناس غير متخصصين ولا توجد لديهم إلا القليل من المؤهلات المطلوبة بل ويتم اعتماد إشغال هذه المواقع من موظفين لديهم مواصفات شخصية شكلية مثل اللياقة والمعرفة الجيدة باللغة، وللأسف تلعب المحسوبية والعلاقات الخاصة دورا كبيرا في هذا الموضوع.

لذلك يجب أن لا نستغرب من بقاء علاقاتنا مع الآخرين متعثرة، نهدر خلالها العديد من الفرص التي تبدو أمامنا بين الفينة والأخرى دونما استغلال، فنحن فنانون في إضاعة الفرص، وفي أحيان أخرى كثيرة نفشل في عرض قضايانا.

ومما لا شك فيه أن هناك نجاحات مميزة لبعض العاملين في العلاقات العامة والدولية ممن تتوفر لديهم ملكات مميزة خارجين بذلك عن القاعدة السابقة على الرغم من تواضع تأهيلهم العلمي المتخصص في هذا المجال.

وتبقى بعض الإبداعات المتواضعة والمعزولة التي يقوم بها بعض العاملين في هذه الدوائر ممن يتقنون علمهم، ولا أتصور أن الوضع في فلسطين يتحمل إضاعة الفرص الناشئة ولا يحتمل وضعنا إهدار الوقت، لذلك يجب المسارعة في ايلاء مهام إدارة العلاقات العامة والدولية في العامة والخاصة مثل الجامعات والبلديات ومؤسسات الدولة المختلفة الى موظفين أكفاء متخصصون، وليس كما هو حاصل الآن حيث تناط هذه المهام لموظفين غير مؤهلين حتى وان كانوا ممن يحملون شهادات البكالوريوس أو الماجستير أو حتى من حملة الدكتوراه ولكن في

تخصصات لا تمت لمجال العلاقات العامة أو الدولية بصلة. فهذا الأمر كان مقبولا سابقاً أما اليوم وفي ظل التطورات المتسارعة في منطقتنا وفي ظل التخصصات الحديثة فهو مرفوض.

لذلك مطلوب اليوم استثمار كادر مؤهل يأخذ على عاتقه تنفيذ المهام المطلوبة منه وتزداد أهمية ذلك كلما اقتربنا من مواقع تتسم بأهمية بالغة الحساسية.

وإذا ما استمر العمل بهذا فان الأمر سينعكس سلباً على المؤسسة ويضيع الفرص ويضعف التواصل بل ويسيئ العلاقة ما بين إدارة المؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة مما يؤثر على حرفية هذه المؤسسة وانجازاتها ويقلل من اقتناصها واستثمارها للفرص المتاحة لها والتي قد لا تتكرر.

وما ينطبق على مؤسسات الدولة ينجلي على مؤسسات الحكم المحلي والتي يقع على عاتقها دور كبير وهام في مجريات حياتنا اليومية والتي ظهرت أهميتها في فلسطين في غمرة الانتفاضة وما تلاها من انفتاح العالم على عدالة قضيتنا. وقد ساعدنا ذلك على شرح قضيتنا واستقطاب المساعدات لشعبنا والتي كنا بأمس الحاجة لها لإعادة إعمار ما دمره الاحتلال من بنى تحتية إبان عدوانه على شعبنا الفلسطيني. وقد أثمر هذا الحراك عن إبرام بروتوكولات تعاون مشتركة مع العديد من المدن والمقاطعات الأوروبية والفرنسية بالذات مع عشرات المدن والقرى والمخيمات الفلسطينية من رفح إلى جنين.

وهنا لا بد من طرح سؤال مشروع كيف يمكن لأناس غير متخصصين ولا يتمتعون بتجربة كافية أن يلعبوا مثل هذه الأدوار الحساسة والهامة؟

لذلك أرى من الضروري رفع مستوى الأداء لدى رؤساء وأعضاء المجالس البلدية والموظفين العاملين في هذا المجال من خلال إخضاعهم لورشات عمل نستطيع من خلالها نقل بعض الأمور الواجب توفرها ومعرفتها خلال التعامل مع الوفود الزائرة لنا أو لوفودنا المكلفة بحضور مؤتمرات في الخارج.

ولاحظت خلال تنفيذي للعديد من المهمات التي أوكلت لي إبان إشغالي لمسؤولية العلاقات الدولية لبلدية طولكرم ولمدة ثماني سنوات متتالية أن العديد من أعضاء وفود البلديات الفلسطينية الممثلون لبلدياتهم في هذه المؤتمرات الدولية جلهم غير مؤهل للعب مثل هذه الأدوار فالغالبية منهم لا يمتلكون أية لغة أجنبية. وفي بعض الأحيان يتبادلون فيما بينهم بعض الجمل والكلمات العبرية. ويشاركون بهذه المؤتمرات دونما معرفة بالملف الذي سيقومون بمناقشته مع نظرائهم. متغيبين عن حضور العديد من محاضرات المؤتمر بحجج واهية إما بالتعب أو السهر الطويل أو عدم معرفة اللغة مؤثرين بقائهم في الفندق أو في كافتيريا انعقاد المؤتمر.

ولا يتحرك هؤلاء إلا بجماعات يصرون على انكماشهم وحصر لقاءاتهم بوفود أبناء بلدهم وكأنهم ذهبوا كل هذه الأميال ليلتقوا بهم هناك.

فكيف لمثل هؤلاء الممثلين أن يقوموا بلعب الدور المنوط بهم لخدمة أهداف مؤسساتهم؟ وكيف لهم أن يفهموا المحاضرات وأن يشاركوا فيها بفعالية وأن يقوموا بعكس احتياجات بلدياتهم وتطلعات شعبهم؟

ولا أريد هنا التطرق لسقوط العديد من بين هؤلاء المشاركين في أخطاء بالغة من خلال العرض السطحي لقضايا مدنهم وهذا بحاجة إلى فصل منفرد حيث يقع البعض منهم في أخطاء قاتلة بسبب عدم معرفتهم لثقافة محدثيهم أو لغتهم، حيث يؤثرون مغادرة قاعات المحاضرات مبررين ذلك بإصابتهم بالملل وعدم تعودهم على مثل هذه اللقاءات الطويلة والمملة بنظرهم لجهلهم باللغة، بالرغم من وجود ترجمة فورية للمحاضرات، مؤثرين بقائهم بجانب بعضهم البعض لمدة طويلة مهدرين بذلك فرصة نادرة قد لا تتكرر ثانيةً للتعارف مع أقرانهم من الوفود الأخرى المشاركة والتي بإمكانهم تشبيك العلاقات معهم وتوثيق العلاقات الثنائية فيما بينهم.

ويبالغ عدد من بين أعضاء هذه الوفود الطلب من المرافقين لاصطحابهم للتسوق منذ وصولهم ولعدة مرات، وفي بعض الأحيان إبان فعاليات المؤتمر ما يثير الاستغراب لدى العاملين في هذه المؤسسات هل قدومنا إلى هنا للمشاركة أم للتسوق؟

والاهم من ذلك المبالغة بحجم المشتريات للبعض ما يتناقض مع الفكرة المأخوذة عن الوضع الاقتصادي المتردي الذي يعانيه أبناء شعبنا الفلسطيني ما يؤثر سلباً على نظرة المضيفين لوفودنا وقضايانا، إضافة لما توحيه هذه التصرفات وكأن الهدف من الزيارة هو التسوق وليس المشاركة في حضور فعاليات المؤتمر.

إن عدم إخضاع التجارب في مؤسساتنا للتقويم والمناقشة لدى عودة وفودنا من المشاركة في المؤتمرات، واكتفاء المؤسسة باستعراض سريع لما تم، لا يمنحنا القدرة على التقييم وتعميم هذه التجربة، لذلك يجب الإصرار على الوفد المشارك تقديم تقرير تفصيلي ومناقشته داخل الهيئة وتصنيف وتوثيق نتائج المؤتمر.

ومن خلال إطلاعي على العديد من إدارات المجالس البلدية الفلسطينية والعديد من المؤسسات غير الحكومية فإنني أقول وبكل وضوحٍ أنها لا تقوم بتقييم عمل وفودها المشاركة في المؤتمرات وتكتفي بتقرير سطحي ومختصر جداً يحوي جدول أعمال المؤتمر إضافة لوجود ضعف واضح في أرشفة هذه النتائج.

و هنا لا بد من الإشارة إلى الإبداعات الفردية لبعض هؤلاء المندوبين ولكننا لا نستطيع تعميمها على الجميع.

إن العلاقات العامة في المؤتمرات بشكل عام والدولية بشكل خاص هو موضوع متشعب فيه الكثير من التفاصيل لذلك على المسئولين والعاملين في هذا المجال أن يكونوا ملمين بها حتى يستطيعوا انجاز أقصى ما يمكن من النتائج الايجابية. ومن لم تتوفر لديهم القدرة على القيام بهذه المهام من المسئولين عليهم الاستعانة بالمتخصصين من ذوي الخبرة في هذا المجال بل واصطحابهم إلى هذه المؤتمرات حتى يسدوا لهم النصيحة ويساعدوهم بفتح آفاق جديدة يتم استثمارها في نفس اللحظة لأن هذه الفرص قد لا تتكرر. ويستطيع هؤلاء المرافقين المساعدة في مراجعة النصوص والسهر على تأمين الأمور اللوجستية بل وتقديم تقاريرهم وانطباعاتهم مباشرة للمسئولين مبينين مواطن الضعف والقوة في مواقف الأطراف المختلفة مباشرةً.

ومما لا شك فيه أن الوفود المشاركة مهيئين لإبرام اتفاقيات للتعاون المشترك ولكن يبقى السؤال من يقرع الجرس.

ومن هنا نشدد على أن العلاقات العامة والدولية أصبحت اليوم علم وفن ومبادرة. وبحاجة إلى تطوير دائم من خلال الدراسة والإطلاع فعصر الفهلوة ولى في ظل عصر العولمة الذي نعيش.

4. الفرق ما بين العلاقات العامة والبرتوكول

يختلف البرتوكول عن العلاقات العامة ويتشابه معها في وجوه أخرى. فالاثنان يقعان في إطار واحد ويهدفان الى تحقيق الانسجام بين الأفراد بما يجعلهما وسيلة للوصول الى غاية واحدة. لكن اتحاد الهدف العام بينهما لا يعني اخفاء الاختلاف الجوهري فالبرتوكول هو حرفة ونظام وقواعد تمارس بشكل إجباري ويؤدي تجاهلها الى أضرار بين علاقات الأفراد والدول. بينما العلاقات العامة تتوجه الى عموم الناس ويترتب على تجاهلها توتر العلاقات وتعثر المعاملات في جانب معين. كما أن قواعد العلاقات العامة متطورة وغير محصورة. خلافا لقواعد البرتوكول الرسمي الذي أُجمع عليه عبر العصور. فالعلاقات العامة تحتاج الى أشخاص معينين لأداءها وممارستها. أما قواعد البرتوكول فعلى جميع العاملين في القطاعات تطبيقها واحترامها أيا كانوا.

5. الفرق ما بين الدعاية والعلاقات العامة:

بيّنا فيما سبق أهمية العلاقات العامة للمؤسسات، وأوضحنا أن نجاحها في أعمالها يتوقف إلى حد بعيد على قوة علاقاتها مع نظيراتها من المؤسسات.

وقد يبدو للبعض أن العلاقات العامة هي نوع من أنواع الدعاية، ولكن الأمر في الحقيقة ليس كذلك، بالرغم من التداخل في الصورة الخارجية لهما، ذلك أن الدعاية ترتكز في نشاطها على محاولة جذب انتباه الجمهور أو الموضوعات معتمدة على النواحي الشكلية للأمر، ديدبها في هذا المجال الغاية تبرر الوسيلة، لذلك نرى أنها قد تسلك الهيئة القائمة بالدعاية أي السبل للوصول إلى ذلك حتى لو كانت هذه السبل لا تتفق مع الأمانة أو الأخلاق، فنحن نسمع كثيراً من الإعلانات التي تعلن للجمهور عن ظهور دواء خاص يمنع تساقط الشعر أو أنه يعيد إنبات الشعر حتى للذين يعانون من الصلع الوراثي، أو دواء يعيد الشباب وآخر يشفي من العديد من الأمراض معاً، مبرزين صوراً جذابةً غير صادقةً على أنهم من المجربين لهذه المنتجات معتمدة على فن إخراج الجرافيك ولكن بدون أية مصداقية.

وكذلك الحال في الدعايات والحملات الانتخابية حيث يدعي المرشح انجازات لم تحدث وعن تاريخ غير صادق له مدعياً انتصارات وهمية تعشش فقط في خياله.

وقد تقوم بعض المؤسسات بتقدم تقارير سنوية غير دقيقة ومقدمة لآفاق مستقبلية غير واقعية تدغدغ بها خيال بعض المساهمين البسطاء مدعيةً ومخفية الكثير من الحقائق والمخاطر التي تحدق بمؤسساتهم كما حصل مع الشركات والبنوك الأمريكية التي تسببت في الانهيار الاقتصادي العالمي 2009 والتي انفضح أمرها ولكن بعد فوات الأوان.

6. تطبيقات في العلاقات العامة

من الواضح وجود ارتباط واضح ما بين العلاقات العامة والعلاقات الدولية بالرغم من أن الثانية هي جزء من تطبيقات الأولى لذلك لا يمكننا الفصل بين المفهومين، فكلا المفهومين موجهة للآخر.

وقد عرف الإنسان العلاقات العامة منذ فجر التاريخ ومارسها بالفطرة كغيرها من العلوم الإنسانية الأخرى، ومع مرور الزمن وتقدم المجتمعات وتطور العلوم كان لا بد من وضع أسس وضوابط لهذه الممارسات الجديدة ولهذا العلم الجديد والذي أضحى الإنسان بحاجة ملحة إليه في شتى مناحي الحياة وعلى كل المستويات في التجارة، والصناعة، والسياسة ، وفي السلم والحرب على السواء.

لذلك لا تخلو اليوم أي مؤسسة صغيرة كانت أم كبيرة ترنو للنجاح دون الاعتماد على كادر من موظفي العلاقات العامة أو من يعمل تحت هذا المسمى، وهذا يعتمد على حجم الشركة أو المؤسسة، مروراً بالبلديات والمؤسسات الغير حكومية ومؤسسات الدولة من وزارات وغيرها والتي تعتمد بشكل أساسي في نشاطها على نجاح طاقم علاقاتها العامة والدولية فيها وإحدى تطبيقات ذلك نجده مثلاً في وزارة الخارجية للدولة بما فيها من موظفين في سفاراتها. ونلحظ هذه التطبيقات في نشاط الأحزاب والقوى السياسية في نشاطاتها المختلفة ويقع في أوج هذه النشاطات الحملات الانتخابية.

في العديد من الدول الغربية يغطي إدارة حملاتها الانتخابية كادر من رجال العلاقات العامة متخصص لديه تجربة مميزة، ويتبع خطط وفق منهج علمي يقود إلى تحقيق فوز واضح للجهة التي يعمل لها مستغلاً في تخطيطه لهفوات وأخطاء القوى المنافسة بشكل ذكي، مسوقين برامجهم السياسية باعتبارها سلعاً على شكل أفكار يجري الترويج لها.

لقد استثمرت الأسرة الدولية العلاقات العامة والدولية (public Relations and International relations) في إنشاء محاور استقطاب بعد الحرب العالمية الثانية لخلق روح من التفاهم المشترك ما بين المنضوين تحت هذه المحاور.

وقد ساهمت هذه العلاقات في تنشيط التجارة البينية بين مؤسسات المجتمعات المدني وإفشاء جو من الثقة والتفاهم ما بين الشعوب المتحاربة سابقاً، هذه الجهود هي التي ساعدت السياسيين في أوروبا للترويج لإقناع المواطنين بجدوى إقامة السوق الأوروبية المشتركة بعد أن وضعت الحرب أوزارها، وما نشهده اليوم من ظهور الاتحاد الأوروبي كحقيقة واقعة يضم بين جنباته عشرات الدول الأوروبية ومن ضمنها دول كانت في أحلاف عدوة ما هو إلا قطف لثمار العلاقات العامة وجهودها في إشاعة السلام والديمقراطية.

وقد تطور مفهوم العلاقات العامة وانتشر ليشمل فعاليات منظمات المجتمع المدني أو ما يطلق عليه حالياً (المنظمات غير الحكومية N.G.O.s) والتي ساعدها تطور أنظمة الاتصالات المتقدمة التي شرعت الأبواب لتطوير منهج التبادلية والتعاون ما بين المؤسسات فيما بينها بالرغم من تباعد المسافات.

لذلك أصبح لزاماً على أي مؤسسة تريد النجاح أن تضم في جنباتها قسم علاقات عامة ناجح وفعال للترويج لبرامجها ولتشبيك العلاقات الثنائية مع مثيلاتها بالخارج.

لقد تعددت وتباينت أوجه نشاط العلاقات العامة وفقاً لتعدد البرامج المنوي إنجازه.فالعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية تختلف عن مثيلاتها في المؤسسات الخاصة التجارية والتعليمية والصناعية، وكذلك العلاقات الخاصة بالبلديات أو المنظمات غير الحكومية (منظمات

المجتمع المدني N.G.O.s)، هذه المؤسسات التي استطاعت فرض نفسها بقوة وحققت نجاحات مميزة. ففي فلسطين على سبيل المثال استطاعت هذه المؤسسات نسج علاقات حميمية مع العديد من المؤسسات الغير حكومية في شتى أنحاء العالم والتي استطاعت من خلالها فضح جرائم الاحتلال الإسرائيلي ضد الشعب الفلسطيني، وكسب تعاطف شعوب العالم مما حدى بهم للانخراط في تلاحم نضالي أتى من خلاله عشرات آلاف المتطوعين للتظاهر ضد انتهاكات الاحتلال لحقوق الإنسان التي رافقت انتفاضات الشعب الفلسطيني المتلاحقة، وما تلاها من أثار مأساوية خلفتها التجاوزات الخطيرة التي مارسها هذا الاحتلال البغيض من تقتيل وسجن وهدم وحصار لشعب كامل من خلال بنائه لجدار الفصل العنصري على امتداد (750 كم).

وقد تعاظم تعاطف العالم بعد الحرب الإسرائيلية الظالمة على قطاع غزة وما نتج عنها من مآسي إنسانية لا مثيل لها في التاريخ المعاصر.

وقد كان لدور العلاقات العامة الدور الحاسم في هذا النشاط، استطاعت من خلاله استقطاب تعاطف شعوب العالم اجمع، ألهبت من خلاله الرأي العام العالمي فتفجرت المظاهرات المليونية في العديد من عواصم دول العالم بالرغم من كون هذه الدول كانت تمثل قواعد تضامن رئيسية لإسرائيل في السابق.

وقد برع العديد من منظمات المجتمع المدني الفلسطيني في مجال العلاقات العامة منذ الانتفاضة الأولى 1987 في استقطاب المؤيدين لقضايا شعبنا الفلسطيني حيث استفادت من العديد من الهبات والمنح لتطوير البنية التحتية في الريف الفلسطيني، قامت من خلالها بتنفيذ العديد من المشاريع التي لامست شتى مرافق الحياة الفلسطينية، ومن الأمثلة الواضحة على ذلك نجاح لجان الإغاثة الزراعية والإغاثة الطبية الفلسطينيتين من استقطاب الدعم المادي لدعم العديد من المشاريع الزراعية والطبية وفق تخصص كل منهما.

وقد استطاعت هذه المؤسسات استقطاب أحزاب يسارية وحركات جماهيرية داعمة لنضال الشعب الفلسطيني وحثها على القدوم إلى فلسطين وعلى نفقتهم الخاصة للمشاركة في مظاهرات احتجاجية ومسيرات سلمية مناهضة لجدار العزل العنصري الذي أقامته إسرائيل داخل الأراضي الفلسطينية دونما وجه حق.

وقد استطاع هؤلاء المتطوعون الاميون قطف ثمرة نضالهم من خلال انتصارهم في معركة قرية بلعين الصغيرة السلمية ضد الجدار المقام على أرضها مما اضطر إسرائيل للإذعان لتعديل مقطع من هذا الجدار المار بالقرب من هذه القرية.

فعندما يتم التعاضد ما بين عدالة القضية التي نناضل من أجلها مع النجاح في عرضها وتفسيرها للناس سيتم حتماً كسب تعاطف شعوب العالم والعكس صحيح.

7. العلاقات العامة والاتيكيت

إن علاقة المؤسسة بالأفراد والجماهير يعد جزءا مهما ومعتبرا من مهنة العلاقات العامة، لذلك نرى أن عددا من العاملين في هذا القطاع يمضون جزءا من وقتهم في الاتصالات الهاتفية والنشاطات التي تسعى لبناء وتعزيز علاقة المؤسسة بالجماهير والمؤسسات الأخرى، وهنا لا بد من أن يتحلى هؤلاء بعدد من الصفات والسلوكيات التي من شأنها جذب الأفراد.

إن هذه السلوكيات والصفات الأخلاقية أو ما يتعلق بآداب السلوك هي ما يطلق عليه فن الاتيكيت، فالناس تحب أن تتعامل بطريقة محببة وتحظى بالاحترام والتقدير المناسبين.

ويعد التزام العلاقات العامة بأصول الاتيكيت والبرتوكولات المتعارف عليها جزءا مهما لإنزال الناس منازلهم واحترامهم وتقديرهم وجذبهم للمؤسسة.

تطبيقات لعدد من قواعد الاتيكيت:

نستعرض في هذا الجانب عددا من قواعد السلوك الخاصة التي تنسجم مع حاجات المؤسسات والأفراد في تعزيز مكانتها وبناء منظومة علاقات جيدة في عدد من المواقف والنشاطات المختلفة.

إتكيت المجاملات والمراسلات والزيارات

تعتبر قواعد الاتكيت المطبقة جزءا من حياة وواقع الإنسانية فهي تطبق بشكل يومي في حياة الأفراد والمؤسسات لأنها مجرد سلوكيات اجتماعية يعرفها الجميع ويقوم بممارستها بشكل اعتيادي.

وكما أن هناك عددا من المناسبات والأحداث اليومية التي يمارسها الأفراد فإن هناك عددا من الأحداث والفعاليات التي يمكن للعلاقات العامة أن تستغلها لبناء علاقات جديدة مع مؤسستها وتعزيز أخرى.

يتطلب من العلاقات العامة إنجاز بعض الأنشطة المستمرة للحفاظ على استمرارية العلاقات القائمة بين المؤسسات وبناء عددا من العلاقات الجديدة وهذا يتطلب استمرار العمل على بعض الأنشطة مثل المراسلات، والزيارات والمجاملات.

تعد المراسلات المتبادلة بين المؤسسات أحد أهم المؤشرات على قوة علاقة المؤسسة أو ضعفها، فهناك العديد من المناسبات التي يمكن اعتبارها ملائمة لمراسلة المؤسسات الأخرى لتعزيز العلاقات معها مثل التهنئة والتعزية والتضامن والشكر وتقديم المساعدة والتعاون وغيرها.

فتواصل العلاقات العامة بالمؤسسات الأخرى عن طريق الرسائل يزيد من مكانة المؤسسة وأهميتها بين المؤسسات الأخرى، كما أن صياغة الرسائل تتطلب مهنية عالية فعادة ما تبدأ بالتحية المناسبة وانتقاء عبارات التقدير والمجاملة، وهدف النص فيها واضح ومباشر بدون استخدام التفاصيل المملة، إن اتباع بعض القواعد الخاصة بالاتيكيت كاختيار وانتقاء بعض عبارات المجاملة والتقدير واستخدامها في الوقت المناسب يدل على براعة وتميز العلاقات العامة في المؤسسة.

بعض القواعد التي يمكن مراعاتها عند كتابة الرسائل:

- كتابة اسم المرسل له كاملا مع صفته ووظيفته.
- انتقاء العبارات المناسبة للتحية دون مبالغة.
- وضوح هدف الرسالة بشكل مبسط لا مبالغة فيه.
- كتابة اسم المرسل ولقبه الوظيفي.
- طباعة الرسالة على الورق الرسمي الخاص بالمؤسسة وتوقيعها.

اما في الجانب الآخر والذي يمكن للعلاقات العامة ان تبرز تميزها ومكانتها في المؤسسة فهو في جانب الزيارات الخاصة، فعادة ما تتولى العلاقات العامة مهمة الاتصال والتنسيق لهذه الزيارات سواء أكانت زيارات لتوقيع العقود والاتفاقيات بين المؤسسات أو الزيارات التي تبادر لها المؤسسة لتعريف الوفود على جوانب معينة في البلدة أو المؤسسة.

قواعد مهمة يتم مراعتها عند التنسيق للزيارات الرسمية:

- تتم توجيه الدعوة بشكل رسمي للطرف الزائر.
- يتم تخيير الزائر بالوقت المناسب لتحديد الموعد الملائم له.
- تنظيم برنامج خاص بالزيارة مع ضرورة تبليغ الزائر بهذا البرنامج.
- التنسيق لوجبات الطعام مسبقا وفقا لبرنامج الزيارة المعد.
- الاهتمام بمراسم الوداع بنفس قدر مراسم الاستقبال.

إتكيت المناسبات الخاصة

تسعى المناسبات الخاصة لتحقيق أهداف اجتماعية او اقتصادية أو علمية أو مهنية للمؤسسة، وعادة ما تكون هذه المناسبات خارج إطار عمل المؤسسة الروتيني واليومي حيث تستهدف عددا كبيرا من الجمهور. وتعد المؤتمرات والمهرجانات والاحتفالات العامة والندوات وورش العمل من اهم المناسبات التي تسعى العلاقات العامة لتنظيمها لإضفاء الطابع الاجتماعي والغير رسمي للمؤسسة.

لذا من المهم أن تتبع العلاقات العامة عددا من قواعد الاتيكيت الخاصة بتنظيم المناسبات والحفلات وهي:

- إرسال بطاقات للمدعوين قبل وقت مناسب لإتاحة الفرصة للقبول أو الاعتذار.
- تهيئة مراسم الاستقبال بشكل يتناسب والمدعوين.
- يتم ترتيب الجلوس وفقا لمكانة واهمية المدعوين.
- في حال تواجد شخصية اعتبارية فإن الحفل لايبدأ الا بوجودها أو وجود من يمثلها.
- يتم ترتيب موائد الطعام بالشكل والكميات المناسبة وبما يتوافق مع هدف المناسبة.
- يتوزع العاملون في المؤسسة على موائد الطعام ولا يتجمعون على مائدة مخصصة ولا يغادرون إلا بعد مغادرة الجميع.
- يتم ترك حرية اختيار المقاعد للضيوف.

إتكيت المصافحة

إن تعرض الفرد لمواقف يومية تعتبر احد الفرص التي من خلالها يمكن تحقيق التوافق الاجتماعي وبناء علاقات اجتماعية جيدة. وفي حال تمكن الفرد من أداء بعضا من هذه المجاملات وفقا للسلوك الاجتماعي المتبع فإنه سيحقق لنفسه مكانة اجتماعية جيدة.

تترك المصافحة انطباعا ايجابيا عن الفرد او المؤسسة التي يعمل بها في حال كانت تتوافق مع قواعد السلوك الاجتماعي.

لذا نذكر هنا عددا من هذه القواعد وهي:

- تكون المصافحة بكامل راحة اليد وليس بالأصابع فقط
- يبدأ القادم بمصافحة الموجودين
- لا يجوز المعانقة أو الانحناء أو التقبيل
- تتم المصافحة برفق واعتدال ودون الشد على راحة الشخص المصافح
- الاحتفاظ بمسافة مناسبة وهي مسافة مد اليد
- عدم المبالغة في المصافحة.
- يمكن وضع اليد اليسرى على ظاهر اليد اليمنى لإظهار السرور والحفاوة بالمصافح كما يمكن الربت على كتف المصافح.

الباب الثاني

• أهمية استضافة المؤتمرات الدولية
• دور العلاقات العامة في التحضير ومتابعة المؤتمرات

- الخطوات العملية للتحضير لإقامة مؤتمر ناجح
- التحضير للمؤتمر
- تشكيل اللجنة التحضيرية للمؤتمر
- إعداد برنامج المؤتمر
- افتتاح المؤتمر (تطبيق عملي)
- تهيئة قاعة المؤتمر وتوزيع الأدوار
- دور العلاقات العامة (للجهة المدعوة للمؤتمر)
- تشكيل واختيار أعضاء الوفد المشارك بالمؤتمر

أهمية استضافة المؤتمرات

تمثل المؤتمرات أهمية كبرى للدولة المضيفة من عدة جوانب، فهي بالإضافة إلى كونها تعكس الوجه المشرق للمجتمع في مختلف المجالات العلمية والسياسية والثقافية والاجتماعية فإنها تمثل مصدراً من مصادر الدخل للعديد من المرافق في الدولة.

ولقد انتبهت العديد من الدول للجوانب الاقتصادية، والعلمية للمؤتمرات فقامت بتشجيع وتسهيل استضافتها، وكان في مقدمة هذه الدول المملكة الأردنية الهاشمية والتي اعتبرتها ضمن سياحة المؤتمرات لما تمثله هذه المؤتمرات من فرص لتنشيط التجارة والسياحة في البلد وإدخال العملة الصعبة.

وهذه أهم الأبعاد التي تجنيها الدولة المستضيفة للمؤتمرات:

1. البعد الاقتصادي

للمؤتمرات بعداً اقتصادياً هاماً ينعكس على مرافق متعددة للدولة المستضيفة بما تدره من دخل مباشر وغير مباشر على المجتمع تبدأ من ثمن تذكرة الطائرة مروراً برسوم المشاركة في المؤتمر وتكلفة المبيت في فنادق خمسة نجوم وما يتم إنفاقه لدى زيارة المناطق السياحية وفاتورة المشتريات من الأسواق....الخ من المنصرفات التي يقوم عضو المؤتمر أو المرافقين له بإنفاقها.

ويعتبر العديد من المشاركين بالمؤتمر أن هذا المؤتمر يمثل فرصة لهم لأخذ قسط من الراحة والاستجمام والتسوق بعد انتهاء أعماله مما ينعكس ايجاباً على الاقتصاد الوطني ويساعد في تشيط الوضع التجاري في قطاعات متعددة.

وبحسبة بسيطة لدخل مؤتمر متوسط نقول:

(إذا شارك في مؤتمر ما 400 مشارك من خارج الدولة وانفق كل شخص في المتوسط مبلغ 3000$ لتغطية كافة أوجه رحلته، فهذا يعني أن الاقتصاد الوطني قد أضاف إلى دخله 1200000$، ناهيك عن حجم إنفاق المشاركين من داخل القطر نفسه والذي سيكون بمئات آلاف الدولارات.

ولنا أن نتخيل المبالغ التي ستدرها هذه المؤتمرات على بلد ما إذا ما تم عقد عشرات من هذه المؤتمرات على مدى العام.

إن شعور الزائر بالراحة والأمان وشعوره بالحفاوة وحسن الاستقبال سيدفعه حتماً للعودة لزيارة هذا البلد بل وقد يدفع آخرين من زملائه لزيارته وقضاء أيام استجمام به.

ومما لا شك فيه أن هذا الوضع سيساعد حتماً في إنعاش البلد المضيف مما يساعد في تسويقه سياحياً.

2. البعد العلمي والثقافي

إن اجتماع المئات من المختصين في مجال ما، ومشاركتهم بحضور هذا المؤتمر والذي تطرح من خلاله أبحاث وأوراق عمل جديدة ومتقدمة في مجالات متعددة علمية كانت أم اقتصادية أم اجتماعية فإنها ستعزز بدون شك من مكانة الدولة العلمي والثقافي والاقتصادي، وهذا سينشط ويدفع أبناء البلد المختصون في هذا المجال إلى المثابرة ومواصلة البحث والإبداع ويمثل لهم دافعاً في المشاركة في مثل هذه المؤتمرات، ومواصلة البحث في مشاريعهم ونسج علاقات عمل ومشاريع مشتركة بينهم وبين المشاركين إبان أيام المؤتمر وبما يفتحه هذا المؤتمر من آفاق جديدة لهم مما يتيح لهم رفع مستواهم في شتى المجالات معززاً التطور العلمي والثقافي ناقلاً الخبرات من الآخرين إلى مجتمعنا.

3. ترسيخ ورفع مكانة الدولة في المحافل الإقليمية الدولية

إن تواصل انعقاد المؤتمرات في هذا البلد سيعزز بدون شك مكانته، وسيرفع اسمه عالياً في المحافل الدولية مبقياً اسمه بارزاً ومذكوراً في الإعلام وعلى أجندة المؤتمرين لدى انعقاد المؤتمرات التي تليه في السنوات القادمة.

وفي بعض الحالات قد تثمر هذه المؤتمرات عن اقتران اسم البلد أو عاصمته بقرارات تسمى باسمه وتأخذ الصفة الدولية والتاريخية، وهذا مكسب معنوي يعكس مكانة الدولة الحاضنة للمؤتمر وكمثال على ذلك:

- مؤتمر مدريد للسلام
- مؤتمر فرساي
- اتفاقية جنيف الرابعة

إضافة إلى ما سبق فإن الاحتكاك الإيجابي ما بين المشاركين في المؤتمر والشعب المضيف في شتى المرافق سيعزز من حضور هذا الشعب وهذه الدولة في ذاكرة المشاركين مما سيترك قطعاً انطباعاً ايجابياً سيقوم المشاركين بالتحدث عنه لدى عودتهم إلى بلدانهم وفي مجتمعاتهم الخاصة، متطرقين إلى العديد من الانجازات والشواهد التاريخية والثقافية والسياحية التي لمسوها إبان زيارتهم لدى عودتهم إلى أوطانهم، وبذلك سيكونون أفضل

سفراء لهذه الدولة من خلال إبراز أفضل ما عندها والثناء والإطراء على ما لاقوه من احتفاء وحسن ضيافة منذ أن وطأة أقدامهم أرض الوطن.

دور العلاقات العامة في التحضير ومتابعة المؤتمرات

يعتبر التحضير لعقد المؤتمرات جزء أساسي من عمل قسم العلاقات العامة، بالرغم من أن دور العلاقات العامة أشمل من ذلك، وقد رغبت التركيز على هذا الجزء من الجهد لأهميته.

يقع على عاتق لجان العلاقات العامة عند التحضير لمؤتمر ما دور بالغ الأهمية لتهيئة مسرح العمل والذي يقع في اتجاهين:

أولاً: دور العلاقات العامة لدى الجهة المعدّة للمؤتمر(الجهة المنظمة والداعية للمؤتمر) والتي يقع على عاتقها تحضير ومتابعة فعاليات المؤتمر.

ثانياً: دور العلاقات العامة للجهة المدعوة أي (المشاركة في المؤتمر) والتي يقع على عاتقها التجهيز للوفد المدعو للمؤتمر.

وهذين الدورين يلخصان أهم الأدوار التي تقع على عاتق قسم العلاقات العامة في التحضير والمشاركة من كلا الطرفين الداعي والمدعو للمؤتمر.

من هنا يقع على عاتق هاتين اللجنتين أعباء كبيرة لإنجاح مشاركة فريقيهما للوصول بهما للغاية المرجوة من عقده لدى كل من الفريقين كل من زاوية مشاركته، وهذا يلخص إلى حد بعيد عمل لجان العلاقات العامة في المؤتمرات الدولية أو الإقليمية وحتى المحلية.

من الطبيعي وجود أدوار عديدة للعلاقات العامة تلعبها حسب المؤسسة التي تعمل لديها سواء في المؤسسات الحكومية، أو غير الحكومية أو في المؤسسات الخاصة التي تعنى بالتسويق والترويج التجاري والصناعي، وحتى في الدعاية والإعلام فكل مؤسسة لها خصوصيتها ولها أسلوب عمل خاصة بها.

إن أسس العمل في العلاقات العامة قد أرسيت قواعدها منذ أمد بعيد وقد استخدمت وسائل وأنظمة عديدة لخدمة أهدافها ويأتي في مقدمة هذه الوسائل الصحافة بشتى أشكالها (Media) المسموعة والمكتوبة والمرئية ووسائل الاتصال من تلفاز وراديو وانترنت التي غزت في أيامنا هذه أنحاء العالم حيث دخلت كل بيت وحولت العالم إلى قرية صغيرة.

ويكمن الذكاء هنا في حسن تطبيق واستثمار الوسائل المتاحة لهذه اللجان في مخاطبة الجمهور والتأثير عليه ايجابياً وفقاً للخطة والأهداف المرجو تحقيقها، حيث أن لكل جمهور ولكل مناسبة خطاب خاص وخطة خاصة بها.

وهنا يكمن فن العمل والتمايز بين فريق وآخر، ويمكن القول أن دور فريق عمل العلاقات العامة يبدأ منذ اللحظة الأولى لاتخاذ الرئاسة قرارها بعقد المؤتمر.

وبغض النظر عن نوع أو اختصاص هذا المؤتمر فإن خطوات الإعداد والتنفيذ لهذه المؤتمرات تتشابه في أوجهها إلى حد بعيد وتنحصر الفوارق في تخصص هذه المؤتمرات، وعند ذلك يستلزم إضافة بعض التحضيرات على مستوى التجهيز والترويج للمؤتمر لإنجاحه من جوانبه المختلفة.

ولكي تكون الصورة واضحة لدى لجنة العلاقات العامة للمؤتمر من جوانبها المختلفة ومن أجل أن تحكم سيطرتها على كافة الثغرات فمن الضروري بمكان التحقق من الأمور التالية:

1. تحديد وجهة المؤتمر: هل هو (جماهيري، مؤسساتي، وطني إقليمي أم محلي).
2. تحديد أهداف المؤتمر والغاية المرجوة منه والفئة المستهدفة حتى نستطيع التحكم في الخطة المعدة والتركيز على هذه الفئة.
3. تحديد تخصص المؤتمر، هل هو علمي أم سياسي أم اجتماعي...الخ؟
4. تحديد المؤسسات أو الفئات المدعوة للمؤتمر:
   - المشاركين بالمادة العلمية
   - الشخصيات الاعتبارية
   - المدعوين العاديين
5. وضع تصور لآلية عمل المؤتمر وتطور مراحله.
6. وضع جدول زمني لمراحل تطور التحضير للمؤتمر والالتزام بها عند التنفيذ.
7. وفي النهاية تقويم نتائج المؤتمر وأخذ العبر للنجاحات، أو الوقوف على أوجه القصور أو الإخفاقات التي تم الوقوع بها، إذا حدث ذلك لمجابهتها ولاستدراكها في المؤتمرات القادمة.

التحضير للمؤتمر

الخطوة الأولى

حتى يبلغ المؤتمر الأهداف المرجوة منه، فإن ذلك يتطلب الإعداد الجيد له من قبل اللجنة المشرفة للمؤتمر منذ اللحظة الأولى، وحسن تنفيذ الخطة المعدة. لذلك فعلى من تقع على عاتقهم تنفيذ فعاليات المؤتمر أخذ الأمور بجدية مطلقة ومناقشة كافة التفاصيل، والتعامل مع

المعطيات الأساسية منها والطارئة بموضوعية ومرونة والالتزام بتنفيذ الخطة كما هي بعد أن يتم اعتمادها من قبل اللجنة التحضيرية للمؤتمر.

من هنا نرى أنه ومنذ تشكيل اللجنة التحضيرية للإشراف على المؤتمر يقع على عاتقها البدء بمتابعة أوجه النشاطات المختلفة بأدق تفاصيلها فلا تجعل للصدفة مجالاً لإرباك الخطة الموضوعة والمدروسة بعناية مسبقاً.

1. تشكيل اللجنة التحضيرية للمؤتمر

تتشكل اللجنة التحضيرية للمؤتمر من هيئة قيادية محدودة (3 - 5) أعضاء وفقاً لحجم الأعباء الملقية على عاتقها، وتتشكل من رؤساء اللجان المنبثقة عن المؤتمر، ويقع في مقدمة واجباتها الإعداد والإشراف على تنفيذ المؤتمر بكافة مراحله، وتشكيل لجان منبثقة عنها لمساعدتها في تنفيذ الأعمال، والتوصيات على الأرض، حيث تقوم بتوزيع الجهد على هذه اللجان ومراقبة حسن تطبيق وتنفيذ بنود الخطة المعدة لها ما قبل وأثناء انعقاد المؤتمر.

تقوم اللجنة التحضيرية بوضع خطة عمل مفصلة تغطي إدارة الحدث من الألف إلى الياء وفي مقدمتها:

1. اعتماد شبكة تواصل ما بين أعضاء اللجنة التحضيرية من خلال موقع على الفيسبوك، وهذه تؤمن تواصل مباشر ما بين أعضاء اللجنة ويتم من خلالها تعميم المعلومة.
2. العمل على استقطاب المؤازرين والممولين لفعاليات المؤتمر.
3. المساعدة في اختيار اسم وشعار المؤتمر.
4. تحديد المكان الأكثر ملائمةً لانعقاد المؤتمر.
5. دعوة الوفود المشاركة بالمؤتمر حسب أولويات العلاقة المشتركة وأهميتها والبقاء على تواصل معها.
6. تحديد موعد انعقاد المؤتمر الأكثر ملائمة للمؤسسة وللمشاركين.
7. تحديد مدة المؤتمر.
8. المشاركة في اعتماد جدول أعمال المؤتمر.
9. وضع تصور تقريبي لميزانية المؤتمر بناءً على البرنامج المطلوب تنفيذها.
10. الإشراف على اللجان المساعدة في تنفيذ أعمال المؤتمر

مما لا شك فيه أن عظم المسؤوليات السابقة الملقاة على عاتق اللجنة التحضيرية يتطلب منها عقد اجتماعات عديدة وجلسات عمل متصلة ولفترات طويلة، لذلك على الأفراد الذين

لا يتمتعون بالنفس الطويل ولا يستطيعون تحمل العمل لساعات طويلة وتحت الجهد التنحي جانباً منذ البداية.

ومن البديهي أن يكون واضحاً لدى أعضاء اللجنة ومنذ البداية أن ليس لهم علاقةً بالمادة العلمية المطروحة في المؤتمر، لذلك يجب الفصل بين التحضير والتجهيز والإشراف في قاعة المؤتمر وتبعاتها من تأمين الأجهزة والأمور اللوجستية وبين الإشراف والتحضير للمواد العلمية المنوي مناقشتها في المؤتمر إلا بالقدر اللازم الذي يتطلبه التحضير لبعض المستلزمات الخاصة من أجهزة أو مواد من الضروري توفيرها للمؤتمرين، ويتم ذلك من خلال جلسة عمل مشتركة بين اللجنتين.

وتبقى الأمور الخاصة بعرافة الحفل والمادة العلمية من اختصاص لجنة أخرى هي لجنة المؤتمر وهي اللجنة المختصة في هذا المجال والتي يقع على عاتقها الإشراف على اختيار المحاضرين والمفاضلة في المواضيع المدرجة على برنامج المؤتمر واعتمادها ويتم ذلك من خلال اللجنة المختصة في المادة العلمية أي اللجنة العلمية حيث تقوم بمراجعتها واعتمادها. لذلك من المهم عدم الخلط بين هاتين اللجنتين وعدم تضارب الصلاحيات خاصة عند تطبيق الخطة في مسرح العمليات، فقد لا يكون الفارق بين عمل اللجنتين واضحا للبعض الغير مجرب.

ومن الجدير الإشارة له أن دور اللجنة المشرفة للعلاقات العامة للمؤتمر يبدأ منذ اتخاذ القرار بإقامة المؤتمر من رآسة المؤسسة.

فعلى هذه اللجنة عدم إضاعة الوقت لأن هناك تفاصيل كثيرة وعقبات كثيرة تظهر أثناء العمل مطلوب تذليلها أثناء متابعة العمل لتهيئة المسرح على أرض الواقع.

من هنا يأتي هذا الكتاب ليضع النقاط على الحروف لكيفية التعامل مع هذه المتطلبات وبشكل متسلسل ومدروس خاصة لمن لم يسبق له المشاركة في تجارب سابقة في هذا المجال، أو من لم يحالفه الحظ في الإطلاع والمشاركة في تجارب مماثلة.

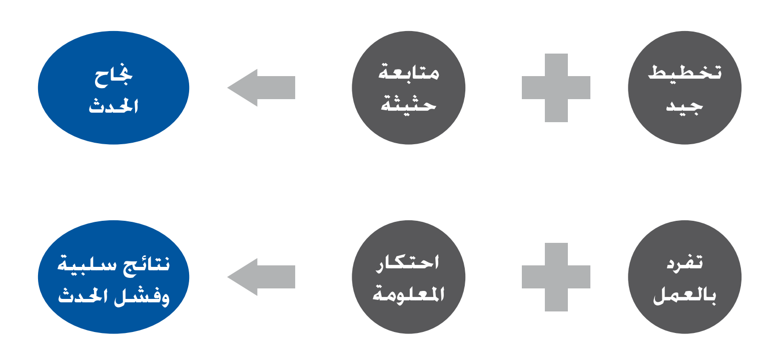
لذلك فإن هذا الكتاب يختصر الكثير من الجهد على هؤلاء من خلال توفير هذه المادة بوضعنا خبرتنا وتجاربنا وملاحظاتنا العملية عبر دراستنا ومشاركاتنا في العشرات من المؤتمرات المحلية والإقليمية والدولية واضعين القارئ العزيز في جو العمل منذ لحظة اتخاذ القرار وتكليف رئيس لجنة المؤتمر مسؤولية الإشراف على العمل.

وعلى أثر صدور كتاب تكليف رئيس اللجنة التحضيرية يقوم باختيار بقية أعضاء اللجنة التي ستساعده في تنفيذ هذه المهام حيث يتم اختيارهم ممن تتوفر لديهم الخبرات والمهارة والمواهب التي تساعد في حسن تنفيذ هذه المهام.

ولا بد من الإشارة إلى صعوبة توفر كافة المواصفات في شخص واحد. ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار أن يشمل فريق العمل تطعيم الفريق بكافة المهارات والمواهب بشكل تكاملي حتى لا يسوده الارتباك أو القصور أثناء التنفيذ.

ومن نافلة القول الإشارة إلى ضرورة تحلي أعضاء اللجنة بروح العمل الجماعي والابتعاد عن الأنانية.

نجاح أي مؤتمر يعتمد على:



أ. مواصفات موظف/موظفة العلاقات العامة

يولد الانسان وتولد معه مجموعة من المواصفات ومن هذه المواصفات التي تساعد في حسن الاداء لدى العاملين في العلاقات العامة وتميزهم بأدائهم عن أقرانهم.

1. مواصفات شخصية، التي يتميز بها وتسند الشخص في مهمة عرافة الحفل: قوة الشخصية ،الشجاعة الأدبية، الموضوعية، الذوق الفني، حب الاستطلاع.
2. الخبرات المكتسبة، وهي الخبرات التي يتعلمها الشخص بالممارسة أو بالتعلم من الوسط الذي يعيش فيه.

لذلك نرى أن الأنجح من بين العاملين في العلاقات العامة همن تتوفر لديهم المواصفات المكتسبة التالية:

1. يفضل من كانت لديه مشاركة سابقة بمؤتمرات محلية أو دولية.
2. أن تتوفر به الانضباطية بالعمل ضمن فريق واحد.
3. الاستعداد للعمل لساعات طويلة خارج ساعات الدوام الرسمي.
4. أن يكون لديه القدرة على تحمل ضغط العمل والجهد الجسمي والنفسي.

5. أن يتمتع العضو بمعرفة جيدة باللغات الأجنبية.
6. أن يكون لديه خبرة جيدة بالتعامل مع الأجهزة الالكترونية وخاصة الكمبيوتر وبرامجه المختلفة.
7. أن يتمتع بحسن المظهر وبشخصية جادة (Good presentation).
8. أن تكون لديه معرفة وإطلاع بمراسم الاستقبال وأسلوب الضيافة الاتكيت.
9. أن يكون حسن التعامل مع الجمهور ولديه القدرة على امتصاص انفعالات الآخرين وحسن التخاطب معهم وكذلك الابتعاد عن الغضب والانفعال السريع.
10. حسن التعامل مع مرؤوسيه.
11. أن يكون لديه قدرة للتواصل مع المؤسسات الصحفية والإعلامية (Media).

هذه بعض الشروط الأساسية الواجب توفرها في العضو الناجح في للعمل في العلاقات العامة.

والمطلوب من موظف/موظفة العلاقات العامة أن يعمل طبقاً لقواعد وأصول علمية تحكمها ضوابط عمل الاتكيت (Etiquette) الخاص بالمؤتمرات.

لذلك على عضو اللجنة أن يكون قد اطلع على النقاط السابقة وتعلمها أو أن يكون قد اكتسبها بالممارسة أو من خلال اطلاعه على تجارب زملائه.

ومن المفضل خضوع رجل العلاقات العامة بشكل دوري إلى دورات متتالية في مجالات مختلفة لرفع مستواه مثل دورات في الإدارة, واللغات الأجنبية، والقانون، والكمبيوتر, والصحافة، والتسويق... الخ، بهدف رفع درجة حرفيته واتقانه للعمل.

ومما لا شك فيه أن هذه الدورات ستنعكس إيجابياً على مهاراته ومعرفته مما يرفع قدرة تأهيله للقيام بدور مميز في المؤتمرات. فالعلاقات العامة والدولية أصبحت علماً يدرس في الجامعات. ومن نافلة القول أن الدارس لهذا التخصص سيكون أكثر حظاً في العمل في السلك الدبلوماسي بوزارة الخارجية أو في الكادر الجامعي والإدارة العامة في مختلف الوزارات والشركات، ويخضع الطالب الدراسة إبان دراسته للعديد من المساقات في شتى العلوم الإنسانية حتى تتبلور لديه مهارات جيدة في الأمور التالية:

- فن الاتصال مع الغير
- فن تكوين وتشبيك العلاقات
- مساقات في الإدارة
- مساقات في الاقتصاد

- الإطلاع على قوانين السوق الأوروبية المشتركة
- دورة في قوانين حقوق الإنسان
- دورات لرفع مستوى العاملين باللغات الحية، فمن المفضل لمحترف العلاقات الدولية أن يتقن لغتان أجنبيتان
- دورة في فن إدارة المشاريع
- الإلمام بالتاريخ والجغرافيا السياسية

ب. الاجتماع الأول للجنة التحضيرية

بعد استكمال تشكيل اللجنة المشرفة على المؤتمر والتي قد تضم بين صفوفها بعض الكفاءات من خارج المؤسسة لتدعم اللجنة بكفاءات قد تكون مفقودة في اللجنة للاستفادة من تجاربهم، وتكون الخطوة الثانية بدعوة اللجنة للانعقاد في أقرب وقت ممكن بهدف تحديد المهام المطلوبة وتوزيع الواجبات والمهام على أعضاء اللجنة.

تقوم اللجنة بمناقشة الأمور التالية ضمن اجتماعها الأول:

1. التعارف ما بين أعضاء اللجنة وتبادل العناوين الإلكترونية والتليفونات
2. التعرف على إمكانيات وقدرات كل عضو من أعضاء اللجنة وعلى تجارب كل فرد من أفراد الفريق.
3. شرح برنامج المؤتمر ومناقشته.
4. تلخيص الأهداف المرجو تحقيقها من المؤتمر.
5. سماع وجهات نظر أعضاء اللجنة، ووضع تصور عام لبرنامج العمل، وأين يرى كل عضو نفسه في هذا البرنامج وأين يستطيع أن يقدم أفضل.
6. دراسة كامل السيناريوهات المختلفة واعتماد الخطة العامة والتفصيلية في جلسة قادمة مع رئيس لجنة المؤتمر لمناقشتها واعتمادها.
7. اعتماد الخطة النهائية للمؤتمر مع تحديد سقف زمني لكل مرحلة.
8. تنفيذ برنامج العمل حسب الخطة المعتمدة آخذين بعين الاعتبار أن يكون كل شيء مكتمل قبل انعقاد المؤتمر بأربع وعشرين ساعة على الأقل.

ج. برنامج عمل اللجنة التحضيرية

يجري إقرار برنامج العمل اثر مراجعته وتحديد الأهداف العامة له وفهمها، وهذا يمثل اللبنة الأولى لنجاح المؤتمر.

يتم توزيع المهام المنوطة بكل عضو من أعضاء اللجنة التحضيرية وعلى كل فرد منها معرفة المطلوب منه والتركيز على حسن تنفيذه لهذه المهام وهي الكفيلة بنجاح المؤتمر.

وتبدأ اللجنة بتنفيذ المهام التالية:

1. تحديد قائمة المدعوين للمشاركة في المؤتمر مؤسسات و أفراد.
2. اختيار بطاقات الدعوة الخاصةً بضيوف الشرف.
3. اعتماد أسماء المتحدثين في حفل الافتتاح بالتنسيق مع لجنة الإشراف على المؤتمر حيث يتم إدراجها هذه الأسماء في برنامج المؤتمر وتضمينها لرسائل المدعوين.
4. المساعدة في اختيار رؤساء الجلسات Facilitiers
5. تقوم اللجنة بالمساعدة في تحديد وتوزيع جلسات المؤتمر من خلال الجلسات المشتركة مع اللجنة العلمية والتي تقع مسؤولية هذه الأمور ضمن صلاحياتها وواجباتها، فهي التي تحدد ترتيب الجلسات وهي التي تقوم باعتماد المدة التي تمنح لكل ورقة عمل وتقوم اللجنة التحضيرية بإعلام المشاركين بذلك من خلال مراسلاتها.
6. تقوم اللجنة بترشيح أماكن مقترحة لانعقاد المؤتمر مع ذكر ميزات كل منها، وبعد المفاضلة يتم اعتماد الموقع الأكثر ملائمة وفقاً للأمور التالية:

- أن يكون مكان انعقاد المؤتمر ذا رمزية في تاريخ الدولة أو المدينة أو أن يكون مرتبط بشخصية وطنية أو أدبية لها تقدير واحترام مميز، ومن المفضل أن تكون هذه الشخصية مرتبطة بموضوع المؤتمر إن أمكن وليس عليها خلاف.
- أن يكون موقع المؤتمر قادر على استيعاب كامل المدعوين وبراحة تامة.
- أن يتوفر في المنطقة المنوي عقد المؤتمر فيها كافة التسهيلات للمشاركين من فنادق ومطاعم وأن تكون المواصلات متوفرة بشكل مريح، ومن المحبذ أن تكون المنطقة المختارة معلم حضاري مميز، فهذا يعزز تعريف المشاركين في المؤتمر بحضارة وإنجازات الشعب خاصة لمن يزور هذا القطر للمرة الأولى حيث سترتبط تلك المناطق بذاكرة المشاركين لدى عودتهم إلى أوطانهم.

7. السهر على تنفيذ الشق اللوجستي للمؤتمر والذي تتطلبه قاعات المؤتمر ويأتي في مقدمته هذه التجهيزات ما يلي:

- الإشراف على تجهيز وترتيب طاولة المتحدثين بشكل أنيق، أخذين بعين الاعتبار توفير مساحة كافية للمتحدثين ومديري الجلسات (Facilitiers)، ومن المفضل تحديد لون الشراشف التي تجلل هذه الطاولات بشكل أن تكون متناسقة مع جوارها من مكونات قاعة المؤتمر مثل لون طلاء الجدران والكراسي..الخ. ويجب الإشراف على وضع عبوات مياه الشرب والكؤوس على طاولة المتكلمين مع توفير أوراق وأقلام لتدوين ملاحظاتهم.
- الإشراف على استقبال المدعوين وإجلاسهم في أماكنهم المحددة مع المحافظة التامة على الهدوء والنظام داخل القاعات.
- الحفاظ على ممرات مفتوحة ما بين أسراب مقاعد الجلوس في القاعات المفتوحة وليس في المدرجات لتأمين حرية حركة المشاركين داخل قاعة المؤتمر.

- تقوم اللجنة بحجز المقاعد الأولى للشخصيات الرسمية وكبار المدعوين.
ومنعاً للإحراج نعتمد إحدى الطريقتين التاليتين:

أ. طباعة أسماء كبار الضيوف وضيوف الشرف على كروت توضع على المقاعد الأمامية والتي سيتم حجزها حيث تعطى الصفوف الأمامية الوسطى للشخصيات الرسمية ولاعتبارية مقابل المنصة الرئيسية.

ب. يتم حجز عدد مناسب من مقاعد الصفوف الأمامية وفقاً لعدد الشخصيات الرسمية المدعوة ولكن بدون وضع أسمائهم وفي هذه الحالة لا يسمح للمدعوين العاديين إشغال هذه الأماكن، ولكن هذا الترتيب قد يخلق الاحراجات أو قد يخترق من البعض ونحن في غنى عن ذلك.

- التأكد من جاهزية تركيب وتشغيل الميكروفونات وD.J وL.C.D وComputer الموجودة المراد استعمالها على طاولة المتحدثين ومن المفضل أن يكون لدينا جهاز كمبيوتر احتياط.
- اعتماد المترجمين الفوريين الأكفاء الذين لديهم الخبرة والأهلية للقيام بمثل هذه المهام، وفي المؤتمرات الدولية يتم توفير ترجمة فورية مع ميكروفونات خاصة وبالذات إذا كنا سنترجم المحاضرات إلى أكثر من لغتين، ويكون هذا مرتبط بالإمكانيات المالية للجهة المشرفة على المؤتمر.
- توفير أماكن محددةً لوكالات الصحافة والإعلام (Media).

توجيه رجال الإعلام و(الكاميرا مان) ومصوري الفيديو في مكان لا يتم منه حجب الرؤيا عن الحضور، تنظيم تحركاتهم بشكل يحول دون تسببهم بعرقلة المرور في الممرات أو بمضايقة المتحدثين، حيث أن تحركاتهم المتكررة ستضايق الحضور والمتحدثين على السواء.

- تجهيز ستاندات وطاولات في القاعات الخارجية للتسجيل ولوضع النشرات والتعميمات الخاصة بالمؤتمر، والبروشورات ونشرات الوفود المشاركة للتعريف ببلادهم أو مؤسساتهم حيث تكون المراسلات الثنائية قد بينت توفر مثل هذه الأماكن.
- ومن المفضل توفير خرائط سياحية للمدينة ومعالمها الأثرية ومسارحها، ومكتباتها، ومناظرها الخلابة ما أمكن...الخ.
- تقوم اللجنة باعتماد شخص ليكن رئيس لجنة إشراف مع طاقم مساعد له يتناسب مع حجم قاعة الاجتماعات وعدد الحضور، ولهذه اللجنة دورا أساسيا في الإشراف على إجلاس المدعوين في القاعة والمحافظة على التواصل الدائم مع عرافة الحفل ورؤساء الجلسات وتلبية طلباتهم وسنتطرق لهذا الموضوع لاحقاً لدى تناولنا لمهام مشرف القاعة.
- إصدار نشرة يومية عن أعمال المؤتمر وأخباره وفعالياته وتوزيعها على المشاركين والصحافة والتلفزيونات المحلية.

2. إعـــداد بـرنــامــج الــمـؤتــمـــــر

أ. تسـمـيـــة وشـــعــــار الــمـؤتمـــــر

لا يوجد مؤتمر بدون أسم و شعار (logo) وهذان البندان هما الشيفرة التي يعرف المؤتمر من خلالهما.

ومن نافلة القول أن الاسم المناسب للمؤتمر يتم اختياره بحيث يعطي دلالةً واضحةً للهدف المرجو تحقيقه والذي يرغب القائمون على المؤتمر الوصول له وإبرازه.

وكذلك يتم اختيار الشعار المناسب من وحي أهداف المؤتمر والغاية المرجوة منه أيضاً. ويعتبر هذين الرمزين هما كود المؤتمر.

لأن اسم وشعار المؤتمر لهما أثر في اللاشعور لدى المشاركين لبلوغ الغايات المعلنة كما أنهما يحفزان ذاكرة المشاركين وتهيؤهم لبلوغ هذه الغايات.

ومما لا شك فيه أن لهذه التسمية ولهذا الشعار دور دعائي وتحريضي واضح لتسويق الأفكار والغايات التي يسعى منظمو المؤتمر بلوغها وإيصالها للمشاركين أو للمجتمع بشكل عام من خلال وسائل الإعلام التي تتحفز للكتابة عن هذا الحدث.

وهما يلخصان الهدف العام للمؤتمر. وعادةً ما يكون الاسم والشعار بسيطاً وصغيراً ولكنه رمزي وواضح وقوي.

وهذه بعض الأمثلة على أسماء بعض المؤتمرات والتي تدل على المحتوى والهدف:

- مؤتمـــــر الـتـضامن مع الشـــعـب الفـلـسـطيني.
- المنتدى التربوي العالمي لفلسطين.
- مؤتمـــر مقاومة جدار الفصل العنصري.
- مؤتمر فلسطين للعلاقات العامة والاتصال

ب. تـحـديـــد مــدة انعـقـــاد المـؤتــمــــــر

يتم تحديد مدة انعقاد المؤتمر بناءً على جدول الأعمال المقر من قبل اللجنة المشرفة. ومن جهة أخرى وفقاً للإمكانيات المالية المعتمدة لتغطية فعالياته.

وعادةً ما تكون مدة المؤتمر من (2 - 3) أيام ، يحتوي برنامجا مكثفا حرصاً على وقت المشاركين والتزاماتهم وارتباطاتهم من جهة، ومن جهة أخرى للمسؤولية العالية والتكلفة الباهظة كما أسلفنا لمثل هذه المؤتمرات، لذلك يتطلب من القائمين على المؤتمر ترتيب المحاضرات بجزأيها الصباحي والمسائي واستغلال وقت المشاركين بشكل جيد، مع عدم إغفال ترك متسع من الوقت للبرامج الاجتماعية والترويحية لما يوفره ذلك من راحة نفسية تنعكس ايجابية على المشاركين، مع الحرص الكبير لمعدي البرنامج أن تترك أيام المؤتمر انطباعاً جيداً ومميزاً لديهم لدى عودتهم إلى بلدانهم، حيث تترسخ في ذاكرتهم أفضل الذكريات لقضائهم أيام ممتعة في البلد المضيف.

حث الوفود المشاركة لإبداء ملاحظاتهم في برنامج المؤتمر والمشاركة باقتراحاتهم إن وجدت

يتم تضمين كتاب الدعوة للوفود المشاركة ممن أكدوا رغبتهم بالمشاركة بمحاضرات بإرسال ملخصات عن المواد المراد عرضها في المؤتمر، ويجب إعلامهم بالمواد العلمية التي تم اعتمادها بالمؤتمر للحول دون أن يكون هناك تماثل في المواضيع المراد المشاركة بها وحفاظاً على تنويع المادة العلمية التي سيشملها برنامج المؤتمر، وضمان أولوية المتقدمين بالمشاركة ، والوقوف على أهمية ونضج المادة المراد عرضها في المؤتمر.

وهذا تجنبنا تكرار نفس المواضيع ويمكننا من استبعاد الضعيف منها اثر قرار اللجنة العلمية.

وفي بعض الأحيان يتم إعلام الجهات المتقدمة بهذه المواد خاصة إذا ما كانت كثيرة مسبقاً بأنه سيتم طباعة وتوزيع أوراق عملهم إبان فعاليات المؤتمر وهذا يعني عدم اعتمادها كوثيقة رسمية صادرة عن المؤتمر، وإنما الاكتفاء بقبولها كورقة عمل من خلال طباعتها وتوزيعها فقط ، ويتم أبلاغ أصحابها مسبقاً من خلال كتاب صادر من هيئة المؤتمر.

ويتم الطلب من المشاركين في بطاقة الدعوة الأولى تزويدنا باقتراحاتهم مع اعتماد تاريخ محدد لقبول مثل هذه المشاركات. ويتم الأخذ بجميع الاقتراحات والملاحظات الايجابية التي تثري المؤتمر والتي يمكن الاستفادة منها.

بعد الانتهاء من مراجعة البرنامج وإدخال جميع الملاحظات والتعديلات يتم اعتماد البرنامج ويرسل لكافة المدعوين مشيرين إلى أن هذا هو البرنامج المعتمد والنهائي للمؤتمر.

ج. تــوزيــع مــهــام الـــعــمــل

يتم توزيع أعباء العمل على مجموعات أصغر وهي لجان العمل التنفيذية للخطة، ومن المفضل أن يكون تسند رئاسة كل لجنة لعضو الجنة التحضيرية المشرفة على فعاليات المؤتمر من لديه خبرة وتجربة سابقة في مثل هذه الأعمال. وهذا سيسهل القيام بالعمل ويوزع الجهد ويشدد السيطرة على تنفيذ الأعمال على الأرض. ومن أهم هذه اللجان ما يلي:

3. اللجان المنبثقة عن اللجنة التحضيرية

لجـــنـــة الاســـتـــقـــبـــال الخارجية:

يحدد دستور التعامل الدولي في المؤتمرات على بروتوكول للتعامل في كيفية استقبال الوفود. ويحدد بناء على ذلك مستوى الشخصيات التي تقوم باستقبالهم ومكانة كل منها. وفق مستوى الشخصيات الممثلة للدولة أو المؤسسة المشاركة في المؤتمر.

وهذا البروتوكول يحدد بعض أعمال ونشاطات لجان العلاقات العامة حيث يقع العبء الأكبر من التخطيط والتنفيذ على رجالها.

ويقع على عاتق العلاقات العامة في أي المؤتمر أن تعمل على رعاية العلاقات الثنائية لأعضاء الوفود وذلك بملاحظة عدم جمع وفود الدول التي تشوب علاقاتها التوتر أو العدائية أو علاقات مقطوعة إلا بعد الرجوع إلى الطرفين وإعلامهما وأخذ موافقتهما كي لا نحدث إحراجاً لهذه الوفود.

لذلك من واجب العلاقات العامة التنبيه إلى مثل هذه الأمور والتي قد تؤدي إلى أزمات أو احراجات وربما إلى فشل المؤتمر خاصة في ظل تحفز الفضائيات لاستثمار هذه الأجواء وسرعة نقلهما لهذه الأحداث واعتماده كسبق صحفي.

إن نجاح أي مؤتمر دولي ،إقليمي، أو محلي يتوقف على دقة عمل رجال العلاقات العامة وفقاً لما يحصلوا عليه من معلومات موثوقة وحسن اتخاذهم للقرارات تبعاّ لهذه المعلومات.

ولجنة الاستقبال هي أولى اللجان العاملة على الأرض حيث تقوم باستقبال الوفود وتأمينهم ومرافقتهم إلى أماكن إقامتهم حيث يقوم مندوبي هذه اللجنة باستقبال الوفود المشاركة في المطار مع توفير وسائط لتقلهم إلى الأماكن المحجوزة لضيافتهم. ويتم انتداب أعضاء لجان الاستقبال حسب مستوى التمثيلي للشخصيات المشاركة.

وهذه اللجان هي أيضاً من آخر اللجان العاملة على الأرض حيث تشرف على تأمين سفر الوفود إلى بلادهم من خلال بوابات الوطن.

وكتطبيق ما سبق ففي حالة استقبال وفود مجالس بلدية مثلاً يتم انتداب عضو مجلس أو مسئول العلاقات الدولية في المقاطعة إضافة إلى مندوبي لجنة الاستقبال مصطحبين آرمة صغيرة تحمل اسم رئيس الوفد المشارك المراد استقباله حتى يتمكن أعضاء الوفد الزائر من مشاهدتها من بعيد والتعرف عليهم، خاصة عندما نتكلم عن مطارات كبيرة. ومن المفضل دائماً التنسيق المسبق مع إدارة المطار أو نقطة الحدود لتسهيل الإجرأات للوفود المستضافة من خلال مراسلات مع وزارة الداخلية إبان التحضير للمؤتمر.

ومن نافلة القول أن هناك دائماً من يشارك للمرة الأولى في مثل هذه المؤتمرات وهذه الإجراءات تسهل عليهم الأمر وتترك لديهم شعوراً ايجابياً عن حسن تنظيم المؤتمر وحسن الضيافة، ومعروف أن اللقاء الأول يترك انطباعاً مميزاً ليس من السهل محوه، لذا علينا أن نحرص كل الحرص على عدم ممارسة أي أخطاء مهما كانت صغيرةً، والحرص على أن تتم هذه الاستضافة بسهولة ويسر.

يفضل أن تضم لجنة الاستقبال أحدى الشخصيات من المعروفين للضيوف وممن سبق وأن تم التعامل معهم.

بعد إنهاء الاجراءات الرسمية يتم اصطحاب المشاركون إلى الفندق أو بيت الضيافة المعد لهم مسبقاً.

- يتم انتظار الوفود في مكان الإقامة حتى يرتب الضيوف أغراضهم وأخذ قسط قليل من الراحة حيث يتم أعلامهم بموعد ومكان تناول وجبة الغذاء أو العشاء حسب موعد وصولهم.
- يقوم أعضاء لجنة الاستقبال بالإجابة على التساؤلات والاستفسارات الطارئة لأعضاء الوفود مثل أماكن تواجدهم، مواعيد محاضراتهم، أمكان محاضراتهم، الوجبات، والبرامج الاجتماعية المرافقة، والبرنامج المسائي لليوم الأول للوصول إن وجد...الخ.
- يتم تسهيل تثبيت حجوزات سفر العودة للمشاركين.
- يتم استعراض برنامج زيارتهم بشكل أولي على طاولة الغذاء أو العشاء استثماراً للوقت يتم تزويد أعضاء الوفد بعنوان إقامتهم ويتم شرح أولي عن المنطقة التي ينزلون فيها، والإجابة على أي استفسار من قبلهم ، وحل أية إشكاليات إن وجدت.
- من المفضل تناول هذه المواضيع لإشعارهم بجو من الاندماج في المحيط الذي سيتواجدون فيه خلال أيام المؤتمر، ومساعدتهم في التجوال بحرية في فضاء المنطقة المحيطة بمكان إقامتهم لتغيير أجوائهم خلال فترة المؤتمر.

- تقوم لجنة الضيافة بتوزيع نشرات الدعاية والخرائط السياحية والبرامج الترويجية لأعضاء الوفود المشاركة إن وجدت.
- تتدخل اللجنة لاستيعاب أي خطوء طارئ أو أي إشكال مهما كان صغيراً لدى حصوله للحول دون ترك أي انطباع سلبي أو ذكريات غير جيدة تشوه أو تؤثر على ذاكرة الضيوف. فأول سؤال سيوجّه لهم عند العودة سيكون عن انطباعاتهم عن الشعب وسلوكياته ، والمؤتمر وتنظيمه، وعن مشاهدات الضيف وملاحظاته، وغير ذلك من الأسئلة.
- تنظم اللجنة البرامج الاجتماعية والسياحية للوفود المشاركة وكذلك المرافقين.

لـــجـنـــة استقبال قاعة المؤتمر

من أهم أعمال هذه اللجنة الإشراف على تسجيل حضور المدعوين إلى المؤتمر ويتم تدوين أرقام هواتفهم وعنوانه على شبكة الانترنت وأخذ إمضائهم وهذا سيساعد على التواصل معهم لاحقاً.

يتم توزيع أعضاء اللجنة في مكان مناسب في مدخل القاعة التي تقود إلى المسرح أو قاعة المؤتمر الرئيسية.

ويقوموا أعضاء اللجنة بتوزيع بطاقات التعريف الخاصة بالمدعوين وبرنامج المؤتمر وأية مواد إعلامية من بروشورات أو كتيبات، ومن المفضل توفير طاقم كاف يتناسب مع عدد المشاركين تلافياً لأي ارتباك أو تزاحم في المنطقة.

ويراعى عند اعتماد أعضاء هذه اللجان أن يكونوا من المؤهلين ومن يتقنون اللغة الإنجليزية على الأقل، ويفضل أن يكون لهم زي موحد.

وبإمكان منظمي المؤتمر التواصل مع الجامعات المحلية للاستعانة بطلبة وطالبات هذه الجامعات الذين يدرسون مساقات العلاقات العامة ومن لديهم مساقات الخدمة الاجتماعية وبذلك تكون هذه المشاركة تدريب عملي لهؤلاء الطلبة، ومن المفضل منح شهادة مشاركة لهؤلاء المشاركين.

إعداد برنامج زيارات اجتماعية للوفود المشاركة وللمرافقين

يتم إعداد هذه البرامج من خلال اختيار زيارة بعض المناطق التاريخية والثقافية أو السياحية وبعض المتاحف، أو بعض المشاريع المنفذة اللافتة للانتباه، وبعض الإنجازات المهمة التي تفتخر بها الدولة أو البلدية أو المؤسسة بالإضافة إلى زيارة إحدى الجامعات أو بعض النوادي الرياضية، والمكتبات...الخ.

وهناك إمكانية لوضع عدة برامج متباينة تعطي الوفود حرية الاختيار والانتقاء.

كل هذا يتم دونما مبالغة أو إطناب حتى لا تشعر الوفود بنوع من التكلف أو إدخال الملل عليهم. من المفهوم أن هذه البرامج يجب أن تكون قد أقرت بناءً على رغبات واقتراحات الوفود المشاركة والتي أبدوا رغبتهم بزيارتها من خلال المراسلات السابقة التي تمت مع لجنة العلاقات العامة خلال الإعداد للمؤتمر وتمت موافقتهم عليها. وبالإمكان تحقيق بعض الرغبات الخاصة لبعض الوفود المشاركة لزيارة بعض المؤسسات أو النوادي ولو بشكل فردي حيث يتم التنسيق مع الجهة المرغوب زيارتها لترتيبها من خلال موعد مسبق.

في بعض الحالات تكون هناك وفود مرافقة كزوجات بعض أعضاء الوفود أو بعض المرافقين الغير رسمين حيث تتم العناية بهم من خلال برامج زيارة خاصة.

اللجنة المالية

تقوم اللجنة في أول عمل لها بفتح حساب باسم المؤتمر على أن يقوم بإمضاء الشيكات الصادرة اثنان على أن يكون أحدهم أمين الصندوق. ويتم تحويل كافة المبالغ الواردة إلى هذا الصندوق.

وأما عملية الصرف فيفضل أن تكون أيضاً صادرة بموجب شيكات مصدقة بتوقيعين كما أسلفنا على أن يمنح أمين الصندوق مبلغ محدد ومتفق عليه للصرف على الأمور الطارئة والنثريات.

تقوم اللجنة المالية بعمل دراسة أولية تضع من خلالها تصور أولي لميزانية تقريبية للمؤتمر أي(التكلفة المالية المتوقعة لتغطية فعاليات المؤتمر) وتضعها أمام متخذي القرار للاسترشاد.

وهذه التكلفة تأتي بناءً على التقارير الواردة عن الاحتياجات والدخل المتوقعان للمؤتمر والتي يشارك بها كافة اللجان.

وهذا ما يسمى بالتصور الأولي لموازنة المؤتمر(الداخل والخارج).

ويتم وضع هذا التصور بناءً على حصر مصادر دخل المؤتمر من جميع مصادره ونورد هنا بعض مصادر التمويل المفروض العمل عليها والمتوقعة:

- المبالغ المرصودة من الجهة أو الأطراف المتبنية للمؤتمر الجهة المنظمة للمؤتمر.
- مساهمات المؤسسات المانحة لهيئة المؤتمر بناءً على مراسلات مسئولي المؤسسة.

- مساهمات المؤسسات التي ستتمتع بعرض منتجاتها في بعض جوانب قاعات المؤتمر بدل استئجار للمساحات الممنوحة لها.
- اشتراكات الأفراد المشاركين في المؤتمر (بدل اشتراك مؤتمر).
- اشتراكات الشركات التي تتمتع بعرض دعايات خاصة بها.
- مساهمات من أجهزة التلفزة إن وجدت.
- المنح المقدمة كمساهمات من بعض الشركات والبنوك.

ويتم وضع تصور شبه حقيقي لأوجه الإنفاق ومنها ما يلي:

- أجور قاعات فعاليات المؤتمر إذا لم تكن هذه القاعات تابعة للدولة أو لمؤسسات غير حكومية لا تبغي الربح والتي قد تمنحها مجاناً أو بكلفة رمزية.
- تكلفة كافة مطبوعات المؤتمر و (C.D).
- التكلفة المتوقعة لتغطية فاتورة إقامة الوفود في الفنادق وبالذات الشخصيات المدعوة رسمياً، وكذلك المحاضرين ممن سيقومون بتقديم المحاضرات العلمية.
- ثمن تذاكر سفر وأجور الإقامة لبعض المدعوين والذي يطلب منهم تقديم محاضرات متخصصة.
- تكلفة تغطية فاتورة الضيافة من المأكل والمشرب.
- أثمان هدايا تذكارية و دروع تمنح للمشاركين بأوراق عمل أو لتكريم كبار الضيوف.
- تغطية نفقات اللجان العاملة بشتى مناحيها (الأجور والمكافئات لغير الموظفين الرسميين ، بدل عمل أضافي للموظفين ، المواصلات ، نثريات....الخ
- تكلفة فاتورة أعمال الدعاية الكتيبات والمنشورات الورقية وأجور الدعاية في الصحافة والتلفزة.... الخ
- أجور المترجمين.
- أجور أجهزة الصوت (D.J.).
- أجور لصغار المستخدمين المسهلين للعمل.
- تكلفة بعض الهدايا مثل (شنطات كمبيوتر يكتب عليها أسم المؤتمر وشعاره).
- نفقات حفلة الختامية للمؤتمر (فرقة دبكة شعبية ، فرقة غناء شعبي.... الخ)

وللوقوف على هذه التقديرات بشكل قريب من الواقع يتم عمل استدراج عروض لتوفير المستلزمات أو السلع أو الخدمات المطلوبة.

تتم مناقشة كافة المعطيات والتصورات مع رئاسة المؤسسة وعند الموافقة يتم توقيع اتفاقيات ملزمة للطرفين.

وكمثال لما سبق:

نحن بحاجة مثلاً لعقد اتفاق مع مطعم ما لتزويدنا بـ (500) وجبة غداء للمشاركين في المؤتمر.

تقوم اللجنة التحضيرية بانتداب مسؤول اللجنة المالية ومسؤول لجنة الضيافة لتنفيذ هذه المهمة حيث تقوم بزيارة بعض المطاعم ضمن المستوى المطلوب وترشيح مطعم أو أكثر للاتفاق لتقديم وجبة الغداء آخذين بعين الاعتبار الأمور التالية:

- أن يكون المطعم مشهود له بتقديم مأكولات جيدة.
- يفضل من لديه القدرة الاستيعابية لكافة المدعوين في المؤتمر.
- أن يكون موقع المطعم الأقرب إلى موقع المؤتمر.
- يتم الاتفاق مع المطعم على نوعية الطبق الرئيسي المقدم ووزن المواد المقدمة وعدد صحون السلطات والمقبلات أو الشوربات لدى وجبة العشاء التي ستوضع على الطاولة الواحدة، على أن تكون ساخنة وعلى هذا يتم الاتفاق على سعر الوجبة للفرد الواحد، وبعد الاتفاق على الأمور التفصيلية يتم الاتفاق على ثمن الوجبة الواحدة.

ويتم إبرام اتفاقية ملزمة ما بين الفريقين الفريق الأول الجهة المنظمة للمؤتمر والثانية المطعم وتكون ملزمة للطرفين.

وفي العادة يتم الالتزام من جانب الفريق الأول على المحاسبة عن عدد محدد من الوجبات يتم الالتزام بتغطيتها حتى لو لم يرد للمطعم نصف هذا العدد وهو الحد الأدنى الذي يلتزم به الفريق الأول.

ويلتزم الفريق الثاني بتوفير 10- %15 من الوجبات زيادة عن الوجبات المتفق عليها وهي غير ملزمة بالمحاسبة عنها من قبل الفريق الأول بل يتم احتساب ما يتم استهلاكه في حال حضور أشخاص زيادة عن العدد الذي تم الاتفاق عليه.

- يتم طباعة كروت خاصة تعطى للمدعوين لإبرازها عند دخولهم إلى المطعم وتكون هذه التذاكر بها قسم يتم الاحتفاظ به من قبل المطعم وبهذا يتم التحقق من عدد الحضور الذين سيتم المحاسبة عنهم، ومن المفضل وضع ختم المؤسسة أو ختم المؤتمر على خلفية التذاكر لاستدراك أي مخادعة.
- تقوم لجنة الضيافة بالتواجد مع بعد أعضاء اللجنة المالية على بوابة المطعم للترحيب والاطمئنان على حسن سير العمل.
- على اللجنة المالية أن تأخذ بعين الاعتبار دستور التعامل الدولي لدي التخطيط لعقد مثل هذه المؤتمرات لاعتماد الموارد المالية الكافية لتغطية التكاليف المختلفة.

ففي المعاملات الدولية من المتعارف عليه أن أعضاء الوفود الرسمية المشاركة في هذه المؤتمرات تكون مغطاة على نفقة الدولة الداعية، وهي التي تتولى ترتيب حجز أماكن الإقامة لهذه الوفود مع تغطية تذاكر السفر بالطائرة، والإقامة بالفنادق، والتنقلات الداخلية، والزيارات السياحية...الخ.

اللجـنـة الإعـلامـيـــة

ويقع على عاتق هذه اللجنة مسئولية الإشراف على التعامل مع أجهزة الإعلام بمختلف تخصصاتها من أجل توفير أفضل تغطية إعلامية للمؤتمر ما قبل وخلال وما بعد انعقاده ، مع معرفة انطباع المشاركين عن فعاليات المؤتمر وأخذ أرائهم ، ورصد ما يكتب وينشر عن المؤتمر في الصحافة المحلية والعالمية.

وتقوم هذه اللجنة بمراقبة ومتابعة الأعمال الصحفية لكل ما يكتب وينشر ويبث عن المؤتمر، سواء الأعمال أو الجلسات التي يعقدها المؤتمر، وما يتبعه من تحليل أو تعليق.

ويكمن دور اللجنة بتقديم أفكار وأهداف المؤتمر للجمهور بلغة مبسطة ومفهومة حتى يتسنى لهم التفاعل معها.
وتقوم هذه اللجنة بإصدار نشرة يومية عن فعاليات المؤتمر اليومية.

لذلك تبرز هنا ضرورة التنسيق ما بين اللجنة والهيئة المشرفة على المؤتمر لتمرير جملة الأفكار المستقاة من تحليل وتقييم مشاركات الذين التقى الصحفيين معهم.

ومن أهم مسؤوليات هذه اللجنة هي:

1. الإشراف على كافة النشاطات الإعلامية للمؤتمـر.
2. التغطية الإعلامية اليومية لكافة ما يدور من أحداث وقرارات في قاعات المؤتمر، من خلال إصدار التقارير اليومية لأعماله بواسطة وسائل الإعلام المختلفة التلفزيونية الإذاعية والصحفية المحلية منها أو الدولية، والإجابة على أية تصريحات أو تعليقات تخص المؤتمر.
3. البقاء قريبة جداً من هيئة المؤتمر ورئاسة العلاقات العامة والمسئولين الرئيسيين عن المؤتمر بشكل مباشر، حيث يتم تقديم التقارير المباشرة لهم وتبادل المعلومات معهم أولاً بأول، فيما كتب عن المؤتمر وإسداء النصح والإرشاد في النواحي الإعلامية لتغطية الفجوة إن حصلت.
4. الوعي التام بأهداف المؤتمر وخلفياته السياسية والعلاقات التي تربط الجهة الداعية بالوفود المشاركة.
5. التحلي بالمعرفة الجيدة بعدة لغات أجنبية وبخلفية سياسية جيدة.

6. التمتع بقوة الشخصية، وحسن المظهر، والاقتضاب في التصريحات عند الحاجة مع الوضوح التام في الشرح والتعقيب على قرارات المؤتمر والحزم عندما يتطلب ذلك، وان تكون لديه قدرة على المراوغة والتهرب من الإجابات المحرجة والصعبة، وأن يكون قد تمرس على ذلك من خلال دورات تدريبية خاصة، أو من خلال التجربة المتراكمة.
7. توزيع التقرير الختامي الصادر عن أمانة المؤتمر والتوصيات على وكالات الأنباء والتلفزة المحلية والأجنبية، بالإضافة إلى أعضاء الوفود المشاركة.

لجنة التوثيق

ويقع على عاتق هذه اللجنة الإشراف على الأمور التالية:

1. تجهيز فريق الترجمة الفورية مع الحرص أن تتوفر لديه الخبرة الجيدة في هذا المجال.
2. الاحتفاظ بكل ما يكتب أو يصور عن فعاليات المؤتمر منذ اليوم الأول وأرشفته.
3. تحضير فريق تصوير فوتوغرافي وتلفزيوني خاص بالمؤتمر لتوثيق جلساته، وتوجيه هذا الفريق لتصوير بعض الأمور التي تراها اللجنة مهمة للتوثيق، مثل مرافقة أجهزة التصوير لنشاط رئيس المؤسسة وإعطائه اهتماماً أكبر في التوثيق خاصة أثناء تحركه مع الشخصيات المرموقة المشاركة في المؤتمر.
4. الإشراف على تحضير جميع الأمور الدعائية التي تهم عمل المؤتمر ووضعها على ستاندات(Stand) خارج قاعة المؤتمر، بالإضافة إلى المواد الدعائية أو العلمية التي تخص المؤتمر من الوفود المشاركة ويجب مراجعة كافة هذه المواد ويجب أن لا يكون هناك أي تناقض ما بينها وبين روح وأهداف المؤتمر.
5. تفريغ محتوى أجهزة التصوير والتسجيل وتوثيقها وأرشفتها والتعليق عليها وتقديم تقريراً نهائياً لجلسات المؤتمر (Compte rendu).

يتم وضع هذا التقرير أمام رئاسة المؤتمر لإقراره ثم ترسل نسخ منه لكافة الوفود المشاركة بحيث يكون شاملاً للنتائج والتوصيات

اللجنة اللوجستية

تقوم هذه اللجنة على الاشراف على كل الامور اللوجستية، وعلى رأسها:

- تحضير المواد المراد ترتيبها في الشنط أو دوسيات لتوزيعها على المشاركين في المؤتمر.
- تحضير وتجهيز (باجات) بأسماء المشاركين في المؤتمر وترتيبها وفقاً للمناطق أو وفقاً للأحرف الابجدية لاختصار الوقت أثناء التوزيع.

4. تهيئة قـــاعـــــة المؤتمر وتوزيع الأدوار

تأخذ لجنة الإشراف على عاتقها تهيئة القاعة واستكمال تجهيزها من جوانبها المختلفة وفي مقدمتها:

- ترتيب المنصة الرئيسية التي سيجلس عليها مقدمي كلمات الافتتاح والمحاضرين لاحقاً من كافة المتطلبات مثل المقاعد المريحة والمناسبة للجلوس بنفس عدد المدعوين. وكذلك تجهيز الطاولات والتي يجب الحرص على تغطيتها بشراشف ذات ألوان مناسبة.
- الإشراف على ترتيب الطاولات في مدخل القاعة على أن تكون كافية لمجموعة مسجلي الحضور، وهي نفسها التي تقدم بطاقات التعريف للمدعوين وكذلك تشرف على توزيع أي مواد صادرة عن أمانة المؤتمر.
- تقوم بتوفير كافة التجهيزات الالكترونية اللازمة، وتشرف على وضعها في الأماكن المحددة لها وهذه الأجهزة هي الـMic , D.J Computers, L.C.d، والتأكد من جاهزيتها.
- الإشراف على ترتيب كراسي المدعوين في القاعة في حال لم تكن القاعة مجهزة بمقاعد ثابتة، مع المحافظة على إبقاء جميع الممرات مفتوحة في كلى الجانبين لتأمين حركة مرور مريحة في القاعة.
- من المفضل تفقد مخارج الطوارئ والتأكد من صلاحيتها ومعرفة أماكنها.
- التأكد من جاهزية أجهزة الترجمة الفورية إن وجدت.
- الإشراف على وضع البروشورات والكتيبات والنشرات المراد توزيعها على ستاندات في القاعة الخارجية مع الحرص على مراجعة ومعرفة النشرات المعروضة مع الحرص على الاطلاع على النشرات الموضوعة من قبل الوفود حيث من الواجب عرضها على هيئة المؤتمر قبل عرضها وأخذ الإذن لعرضها.
- تحديد أماكن تواجد مصوري الفيديو والمصورين حتى لا يتسببوا بإزعاج الحضور والحول ما بينهم وبين المحاضرين.
- الإشراف على توفير مياه الشرب وكؤوس الماء على طاولة المحاضرين.
- التأكد من جاهزية ونظافة الحمامات.

5. تـوزيـع الأدوار والمسـئوليات

أ. دور عـريـف الــحــفــل:

وهو من يقوم بافتتاح المؤتمر من خلال كلمته حيث يعلن عن عزف السلام الوطني فيهب الحضور وقوفاً تكريماً وافتخاراً به.

يتلو ذلك الطلب من الحضور الوقوف دقيقة صمت مع قراءة الفاتحة على أرواح الشهداء الأبرار، وقد يطلب عريف الحفل قراءة آيات من الذكر الحكيم.

ويبدأ عريف الحفل كلمته بالترحيب بالضيوف الكرام والمشاركين في فقرات هذا المؤتمر والإشادة بحضورهم، معرجاً على أهمية انعقاد مؤتمرهم، ومتطرقاً إلى الظروف التي تشهدها الساحة الدولية أو الإقليمية أو الوطنية (حسب موضوع المؤتمر).

ويضع المشاركين في التحديات التي أحاطت بمؤتمرهم، مشدداً على الأهداف السامية المتوقع تحقيقها من مؤتمرهم على المستويين الدولي والإقليمي.

(وهناك كتيبات تتناول أساليب وفنون إعداد وصياغة الكلمات).

ثم يقوم بتقديم المتحدثين وفقاً للجدول المعتمد من قبل هيئة الإشراف ولجنة المؤتمر. وبعد انتهاء المدة المحددة لهذه الكلمات وفقاً للبرنامج يقوم عريف الحفل برفع جلسة الافتتاح لأخذ وقت من الراحة وتكون بحدود نصف ساعة.

وبعد انقضائها يقوم بدعوة الحضور لأخذ مقاعدهم من جديد في القاعة حيث يعلن بدء جلسات المحاضرات الرئيسية.

لذلك يعتبر عريف الحفل بمثابة قائد أوركسترا المؤتمر، فيقوم بتقديم المتحدثين كل حسب دوره بفقرة صغيرة لا تتجاوز عدة سطور تكون كبطاقة تعريف عن المتحدث تأخذ من سيرة المتحدث الذاتية ينتقي منها ما يلزم: اسمه، وظيفته وأهم المناصب التي تقلدها، عمله السابق والحالي معرجاً على مكانته العلمية والاجتماعية وأهم مؤلفاته وإنجازاته ومساهماته في أمور ذات علاقة بالمؤتمر.

وبعد الانتهاء من المحاضرة يقوم عريف الحفل بشكر المتحدث والثناء على محاضرته ومشاركته، ومن المفضل ذكر الأمور الملفتة للنظر من كلمته.

وعلى عريف الحفل الانتباه للأمور التالية:

- عدم الإطناب أو المبالغة في الثناء على المتحدثين.
- عدم المبالغة في الإطالة في فقرته الفاصلة ما بين المتكلمين.
- التدقيق فيمن يحق له التواجد على المنصة، وعدم السماح لغيرهم بالتواجد عليها منذ بداية الحفل، أو لدى تسليم الدروع وشهادات التقدير.

- الانتباه لعدم إغفال أحد الشخصيات الرسمية المهمة الحاضرة لفعاليات المؤتمر وفي حال حدوث ذلك الاعتذار عن هذا الخطاء وبطريقة لبقة.
- الحرص على تدوين أسماء المتكلمين وألقابهم بشكل واضح قبل الصعود إلى المنصة. ويتم ذكر الأسماء لدى تحيتهم حسب أهمية أصحابها مع التنويه إلى مركز الشخص ومرتبته العالمية.
- أن يتحلى بنبرة صوت تتناسب مع عرافة الحفل. ويجب أن تكون مخارج الحروف واضحة لديه القدرة على تغير نبرة صوته علواً وانخفاضاً وفقاً للفقرة التي يقدمها ، ومن المستحسن أن يتدرب عريف الحفل على الفقرات التي سيلقيها.
- الانتباه والابتعاد عن استعمال التعابير والكلمات المزعجة للمدعوين خاصة التي تحتمل التأويل.
- الحرص على عدم التقاطع مع المتكلمين على المنصة أثناء حركته.
- يحرص عريف الحفل على ظهور المكرمين بشكل واضح عند توزيع الدروع أو الشهادات التكريمية في نهاية الحفل.
- يحرص عريف الحفل على تواصله مع لجنة الإشراف على المؤتمر وكذلك رؤساء اللجان ذوي العلاقة.
- يبقي عريف الحفل على تواصله مع ما يجري بالقاعة من خلال مشرف القاعة.

ب. دور مشـــرف / مشرفة القـــاعـــة

هو أحد أفراد فريق العمل التنفيذيين في قاعة الاجتماع ويجتهد على البقاء على تواصل دائم مع عريف الحفل وباقي لجنة الإشراف العاملة معه.

يعتمد ثلاثة مساعدين له في القاعة ويتم توزيعهم داخل القاعة ويكون أحدهم بموازاته وآخران بموازاتهما عند مداخل القاعة.

مهام مشرف القاعة:

1. تلبية كافة احتياجات ومتطلبات المشاركين على المنصة من خلال تواصله مع عريف الحفل لتسهيل عملهم وتلبية أي طلب طارئ قد يكونوا بحاجة له.
2. الإشراف على حسن عمل الأجهزة الكهربائية الموجودة على المنصة .computer.L.C.D MIC ويكون مسئولاً عن تنقل المايك في القاعة ويكون موقعه على الجانب الأيمن للقاعة بموازاة الصف الأول للحضور أي في اقرب نقطة للمنصة ويحاول ما أمكن عدم المبالغة في الظهور. لذلك المطلوب منه أن يكون قليل الحركة وان لا يتقاطع مع الحضور على المنصة والمدعوين إلا بالقدر الذي يخدم به عريف الحفل. ويجب عليه مراعاة الظهور بمظهر حسن.

3. الوحيد المسموح له بالاقتراب من عريف الحفل والمتحدثين على المنصة والاحتكاك بهم ويكون ذلك بالتنسيق مع عريف الحفل أو رئيس الجلسة لاحقاً (Facilitator) ويكون تحت طلبهم بشكل دائم.
4. مشرف القاعة الوحيد المسموح له بنقل أية أوراق و تبليغ أية ملاحظات أوأي رسائل شفهية طارئة إلى عريف الحفل لتبليغها الى أي من الأعضاء المتواجدين على المنصة، وكل ذلك يتم من خلال عريف الحفل، الذي يقوم بدوره بتمريرها إلى المعني بالأمر حسب تقديره لأهمية الأمر وضرورته.
5. أن يحول دون صعود أو اقتراب أي من الجمهور إلى المنصة أو وضع أي شيء عليها (عبوات الماء أو أي أوراق أو مواد مهما كانت)، إلا بعد الرجوع إليه والموافقة على ذلك، وعلى الرغم من أنه ليس من رجالات الأمن إلا انه يقوم بتوفير الوقاية الكافية.
6. يقوم بتوصيل المايك (Mic) إلى الجمهور لدى إعطاء الحق لهم بطرح الأسئلة أو تقديم مداخلات، بالتنسيق مع عريف الحفل وحسب توجيهاته.
7. هو المسئول عن خدمة المنصة وتجهيزها ووضع الأجهزة الكهربائية اللازمة وأجهزة الترجمة الفورية. وعليه الإشراف على تركيب وتفكيك وضبط هذه الأجهزة والحفاظ على جاهزيتها للاستعمال للجلسات اللاحقة، بالطبع يكون هناك كادر متكامل معه للقيام بهذا العمل.
8. لا يسمح لأي كان العبث بالأجهزة الكهربائية العاملة على المنصة، ودائماً ما يوجد متطفل أو من لديه حب استطلاع فيقوم بالاجتهاد مسبباً العطل لبعض الأجهزة والتعطيل للمحاضرين.
9. التنسيق مع اللجان الأخرى العاملة في القاعة.

6. افـتـتـــاح الـمـؤتـمـــر

من المعلوم أن برنامج المؤتمر والذي تم إقراره قد أرسل إلى المدعوين منذ فترة كافية قبل انعقاد المؤتمر، بعد أن تم إقراره اثر إجراء التعديلات عليه والتي وغالباً ما تكون التعديلات المقترحة من قبل المشاركين طفيفة. ومع ذلك فإن لهذه التعديلات إن وجدت تعطي المشاركين شعوراً طيباً وتضعهم بجو المؤتمر منذ اليوم الأول وتشعرهم بمشاركتهم. وهذا يزيد من حرصهم على إنجاح المؤتمر ويكونوا أكثر تناغماً وإطّلاعاً وجاهزيةً في هذه المشاركة.

وبالرغم من أن نسخة من جدول أعمال المؤتمر قد تم إرسالها للمشاركين إلا أنه يتحتم طباعة البرنامج وبشكل أكثر تفصيلي لتتضمن نبذة عن المتحدثين وصفتهم التمثيلية ومراكزهم الرسمية ومساهماتهم البارزة القريبة من المواضيع ذات العلاقة بالمؤتمر.

يتم افتتاح المؤتمر من خلال كلمة عريف الحفل الذي يعلن عن عزف السلام الوطني فيهب الحضور وقوفاً تكريماً وافتخاراً به . ويتلو ذلك طلب عريف الحفل من الحضور الوقوف دقيقة صمت مع قراءة الفاتحة على أرواح الشهداء الإبرار, وقد يطلب عريف الحفل قراءة آيات من الذكر الحكيم.

ولدى افتتاح الجلسة من قبل عريف الحفل يبدأ كلمته بالترحيب بالضيوف والإشادة بهم وبحضورهم ، ثم يعرج على أهمية انعقاد المؤتمر في ظل الظروف الموضوعية التي تشهدها الساحة الدولية أو الإقليمية أو الوطنية (حسب موضوع المؤتمر)، واضعاً المشاركين في الظروف التي أحاطت بمؤتمر, والتحديات التي تواجههم، مشدداً على الأهداف المتوقع تحقيقها من مؤتمرهم هذا على المستويين الدولي والإقليمي (وهناك كتيبات تتناول أساليب وفنون إعداد وصياغة الكلمات).

ومما لا شك فيه أنه يتم ترتيب أسماء المشاركين بكلمات الافتتاح لتتوالى كلمات المتحدثين وفق بروتوكول خاص بالمؤتمرات.

وتكون كلمة الافتتاح في المؤتمرات الدورية للرئيس السابق للمؤتمر حيث يقوم بتسليم الرئاسة إلى الدولة الراعية الحالية.

ثم يقوم رئيس المؤتمر ممثل الدولة المستضيفة للمؤتمر بإلقاء كلمته يليها كلمات الممثلين الرسميين للدولة حسب مناصبهم (ممثل رئيس الدولة المضيفة، أو الوزير المستضاف على المؤتمر, أو وكيل وزارة، رئيس المقاطعة، رئيس الجامعة، رئيس البلدية...الخ).

أما في المؤتمرات الغير دورية أو المحلية فيقوم رئيس المؤتمر بإلقاء كلمة الافتتاح.

ويتم الإعداد لهذا بشكل دقيق حتى لا يكون هناك أية اعتراضات أو ملاحظات سلبية من قبل المشاركين. وبعد أن يقوم رئيس المؤتمر بإلقاء كلمته شخصياً أو من ينوب عنه في حالة اضطراره للتغيب، تتوالى الكلمات وفق الجدول المعد مسبقاً والذي أعد وفق أهمية الشخصيات التي ستلقي كلمات في الافتتاح ومن يقر ذلك هو الأمانة العامة للمؤسسة.

ويتم ترتيب جلوس المتحدثين الرئيسيين على منصة الشرف ابتداءً من منتصف المنصة والأولوية تكون على يمين رئيس المؤتمر ثم على يساره حسب أهمية الشخصيات ومنصبها التمثيلي ومكانتها في الدولة أو في المؤسسة أو مكانتها الأكاديمية.

من الواجب أن تكون أسماء المشاركين مكتوبة على لوحة صغيرة توضع أمام المقعد المعد لهم.

وعند الانتهاء من إلقاء كلمات الافتتاح والتي تستمر في العادة من ساعة إلى ساعة ونصف، ترفع الجلسة لفترة استراحة قصيرة من الزمن(Break) لنصف ساعة حيث يتم منح المشاركين قسطا من الراحة لتجديد نشاطهم وتناول مشروبات خفيفة وتكون الفرصة للحضور لقضاء حاجاتهم، ومن جهة أخرى فإنها تمنح الفرصة للمتحدثين الرسميين على منصة الشرف للمغادرة حيث أن دورهم قد انتهى.

وحضورهم لباقي فقرات المؤتمر ليس ضرورياً بالإضافة إلى انشغالهم بأجنداتهم وارتباطاتهم الكثيرة فمشاركتهم تكون كضيوف شرف.

وعلينا أن نستغل هذه الفترة للتثبت ثانيةً من حسن عمل الأجهزة الالكترونية و Compute.C.D, Mic, D.J وكافة الأجهزة الضرورية للمحاضرات اللاحقة.

ومن الغني عن القول أن برنامج المؤتمر وأسماء المتحدثين، وعناوين محاضراتهم تكون مكتوبة وموضحةً في برنامج المؤتمر الموزع مسبقاً والذي يبين الفترة الزمنية الممنوحة لكل من هذه الكلمات، وهذه الأمور تكون جميعاً موجودة في الحقيبة الممنوحة للمشاركين في المؤتمر والتي تحتوي على برنامج المؤتمر والكتيبات والبروشورات المعتمدة في المؤتمر بالإضافة إلى دفتر وقلم حبر جاف، وبعض أوراق العمل التي تستدعي الانتباه أو بعض الدراسات أو التحليلات المهمة المقدمة من المشاركين والمقرة سابقاً والتي تخدم الهدف العام للمؤتمر، أو بعض الأوراق التي تروج لموضوع أو قضية مهمة ويستثنى من ذلك المواضيع ذات البعد التجاري.

ومن المعلوم أن كل المواضيع آنفة الذكر تكون قد أقرت سابقاً من قبل اللجنة المشرفة على المؤتمر.

ولا بد من الإشارة إلى ضرورة التزام وإلزام المتحدثين بالوقت الممنوح لكل كلمة أو مداخلة قدر الإمكان حفاظاً على الوقت، وحتى لا يحدث إرباك وتداخل ما بين المتحدثين على حساب مشاركين آخرين. فإن من صلاحيات المشرف لفت نظر المتحدثين بانتهاء الفترة الممنوحة لهم إذا بالغوا بالإطالة في زمن محاضراتهم والإشارة لهم بأن وقتهم قد شارف على الانتهاء أو أنه قد تبقى له دقيقة أو اثنتين، والطلب من المتحدث إنهاء كلمته إذا استمر وبالغ بذلك.

7. دور العلاقات العامة (للجهة المدعوة للمؤتمر)

يبدأ دور العلاقات العامة لدى الجهة المدعوة لدى استلامها الدعوة الرسمية لحضور المؤتمر من قبل اللجنة التحضيرية للجهة الداعية، حيث تقوم بتحليل ما ورد بها من معطيات وتقوم

بالتعليق على ما ورد بها خطياً إلى رئاسة المؤسسة مبديةً وجهة نظرها بالمشاركة في هذه الدعوة وأهمية المشاركة بهذا المؤتمر.

كما وتحرص على إرفاق ملخص عن ملف العلاقات الثنائية مع الجهة الداعية، بالإضافة إلى ملخص عن نتائج المؤتمرات السابقة وأسماء الوفود التي شاركت بها إن وجد، وترفق هذا الدراسة مع أهم توصياتها بهذا الشأن وترفعه للرئاسة للدراسة وإبداء الرأي.

ولدى موافقة دعوة الرئاسة واعتماد المشاركة بها تقدم اللجنة توصياتها وملاحظاتها وتقوم بالإعداد لهذا المؤتمر آخذين بعين الاعتبار كل التعديلات المطلوبة من الرئاسة.

ولدى استلام العلاقات العامة الإشعار بالموافقة بالمشاركة بالمؤتمر أو بالرفض تقوم لجنة العلاقات العامة بصياغة كتاب جوابي بتلبية الحضور للمؤتمر، أو بالاعتذار بأدب جم في حالة الرفض مبديةً أسباب التي تحول دون مشاركة مؤسستهم.

وفي حالة الموافقة فتقوم اللجنة ومنذ اللحظة الأولى بتحمل مسؤولية تهيئة الحضور لهذا المؤتمر من خلال المتابعة والتنسيق مع الجهة الداعية لتأمين مشاركتهم بالمؤتمر وتقوم بالمتابعة من خلال تنفيذ الخطوات التالية:

1. تقوم اللجنة بإرسال كتاب شكر لرئاسة الجهة الداعية على هذه الدعوة، ناقلةً لهم موافقة الرئاسة المبدئية بالمشاركة في هذا المؤتمر، مشيرةً للعلاقة الثنائية الجيدة التي تربط ما بينهما، وأن مؤسستهم معنية بتوطيد العلاقة الثنائية بين مؤسستيهما.
2. تطلب من اللجنة التحضيرية للمؤتمر تزويدها ببرنامج مفصل عنه مبديةً رغبة مؤسستهم بالمشاركة في فعاليات المؤتمر ، وترفق ذلك إلى الرئاسة.
3. تقوم بتقديم تقرير مفصل لرئاسة المؤسسة عن العلاقات الثنائية مع الجهة الداعية من خلال استحضار ملف العلاقات المشتركة من أرشيف المؤسسة (وهنا تبرز أهمية وجود أرشيف للعلاقات الثنائية).
4. على أثر تثبيت المشاركة، يدعو رئيس لجنة العلاقات العامة الوفد المعتمد للمشاركة لاجتماع أولي لمراجعة ملف العلاقات الثنائية واضعاً الوفد بتفاصيل المؤتمر ونتائج المؤتمرات السابقة، مسدياً لهم النصح ومقدماً لهم الاقتراحات بشكل وطبيعة المشاركة في المؤتمر.
5. تقوم اللجنة بمساعدة الوفد المشارك بتحضير وتوفير كل الملفات المطلوبة منه وتوفر المعلومات الضرورية والتي تخص فعاليات المؤتمر من خلال (الأرشيف، الانترنت، وأي مصادر معلومات أخرى).

6. تقوم العلاقات العامة بتجهيز المواد الإعلامية بأشكالها المختلفة والمرتبطة بموضوع المشاركة بالمؤتمر على شكل كتيبات أو بروشورات أو نشرات بالإضافة إلى البوسترات والصور و(C.D.s) وأي مواد مساعدة أخرى.
7. تقوم اللجنة بالمراسلة والتنسيق مع الوفود والمؤسسات المشاركة الأخرى لترتيب لقاءت ثنائية قد تكون ذات جدوى تنسق فيها المواقف وتبحث فيها المصالح المشتركة. ومما لاشك فيه فان هذه اللقاءات سيكون لها انعكاسات ايجابية على مجمل العلاقات المشتركة.
8. الطلب من الجهة المضيفة ترتيب زيارات لبعض المؤسسات ذات الصلة بأهداف وخطط وبرامج يمكن أن تخدم المصالح المشتركة.
9. تقوم دائرة العلاقات العامة بتجهيز الهدايا التذكارية ذات البعد الرمزي على أن تكون بعيدة عن المبالغة والبذخ.

يتم تقديم الهدايا التذكارية لكبار الشخصيات المضيفة أو بعض المؤسسات التي ينوي الوفد زيارتها. ومن المفضل أن تشمل الهدايا التذكارية علم وشعار المؤسسة أو درع يقدم باسم رئيس المؤسسة أو بعض الهدايا التذكارية المأخوذة من التراث والفلكلور الشعبي أو المنتجات الوطنية للمدينة أو الدولة.

8. تشكيل واختيار أعضاء الوفد المشارك بالمؤتمر

لدى استلام المؤسسة الدعوة الرسمية للمشاركة في المؤتمر، وإثر استلام العلاقات العامة لجدول أعمال المؤتمر تقوم العلاقات العامة بدراسة هذه الدعوة وتضع تصوراتها على ضوء المشاركات السابقة للمؤسسة إن وجدت.

وتكون مراجعة الملف المشترك خطوة مهمة لتكوين صورة واضحة عما سيتم مناقشته والتباحث به، علماً بوجود أشياء جديدة تضاف إلى هذا الملف.

وهناك نوعان من المؤتمرات:

1. مؤتمرات تعقد لمرة واحدة استجابة لفعالية ما أو لمناقشة جدول محدد أو قد يكون هذا هو المؤتمر الأول.
2. مؤتمرات دورية تعقد بشكل منتظم سنويا أو كل عدة سنوات، وهذا النوع من المؤتمرات يتطلب الدراسة والمراجعة للملفات المشتركة، واستجماع الخبرات المتراكمة عبر المؤتمرات السابقة.

وفي جميع الأحوال فإنه يتطلب التحضير لهذه المؤتمرات بشكل جيد. وعلى الوفد المشارك بل على كل عضو من الوفد المشارك أن يحسن التحضير للمؤتمر واغتنام هذه الفرصة لتطوير العلاقات الثنائية واستغلال كل دقيقة فيها، بل ومن واجبه أن يخلق الفرص للتشبيك من المؤسسات والمنظمات الأخرى وأن يحسن استثمار هذه المناسبة للحد الأقصى ولا يتأتى ذلك إلا من خلال مساعدة فريق عمل العلاقات العامة والاستفادة من التقارير النصائح المقدمة من العلاقات العامة التي تساعد في إيضاح الصورة تماماً.

ويقع على عاتق العلاقات العامة التواصل مع أعضاء الوفد قبل وأثناء المؤتمر وإمدادهم بكل مستجد أول بأول.

ولا بد من الإشارة هنا إلى ضرورة التشديد في حسن اختيار أعضاء الوفد ممن تتوفر بهم مواصفات دقيقة تنسجم والمهمة الموفد لها والتي يجب أن يختار وفق أسس علمية منطقية ومقنعة.

أ. رئاســـة الـــوفـــد

يترأس المؤتمر في العادة رئيس الهيئة أو المؤسسة، وهذا من ناحية البروتوكول مهم جدا لأنه يعطي انطباعاً واضحاً باهتمام الجهة المدعوة لتمتين العلاقة المشتركة وهو مؤشر على احترامها للجهة الداعية وتؤكد رغبتها واهتمامها بتنمية هذه العلاقة وتوطيدها، وهي تعطي مؤشر لعمق العلاقة الثنائية ما بين الطرفين والرغبة بتطويرها.

ويجب الانتباه إلى أن تتالي غياب رئيس المؤسسة عن مؤتمرين متتاليين إذا تصادف، يعد مؤشرا سلبيا للعلاقة الثنائية مطيحة بمستواها.

لذلك على الرئيس عدم إعفاء نفسه من المشاركة في هذه المؤتمرات إلا عند حدوث أمر طارئ وقاهر، وفي جميع الأحوال عليه إرسال كتاب اعتذار رسمي إلى رئيس المؤتمر عن عدم قدرته المشاركة الشخصية مضمناً إياه السبب الطارئ الذي يحول دون هذه المشاركة.

وفي هذه الحالة يوصي بانتداب نائب الرئيس لشؤون العلاقات الدولية لتمثيل المؤسسة، ولا يجوز بأي حال من الأحوال تكرار اعتذاره عن المشاركة في مؤتمر آخر لنفس الجهة الداعية كما أسلفنا خشية أن يفسر ذلك عن عدم وجود رغبة في استمرار العلاقة، ومن المحتمل عدم دعوته مؤسسته مرةً أخرى وهذا سينعكس سلباً على المشاريع المشتركة برمتها.

ويجب أن لا يغيب عن بالنا لدى اختيار أعضاء الوفد أن هذا الوفد سيمثل المؤسسة والمجتمع المحلي بل الدولة وهذا يعني أنه سيكون السفير المؤقت للشعب إبان أداء مهمته.

ب. اعتماد أعضاء الوفد المشارك للمؤتمر

في ظل عدم وجود تقليد تسمية نائب الرئيس لشؤون العلاقات الدولية في بلدان العالم الثالث، هو الذي تلقى على عاتقه متابعة العلاقات الدولية، وفي ظل عدم إعطاء صلاحيات في العمل لأعضاء اللجنة القيادية في المؤسسة كما هو معمول به في الدول المتقدمة، بل ترسيخ وتركيز الصلاحيات الهامة في يد رئيس المؤسسة فقط، وفي ظل وجود أعضاء خاملين في الهيئة أو المجلس (لا يضرون ولا ينفعون) ولكن بالقانون متساوون وهم أول من يتقدموا للذهاب لتنفيذ مثل هذه المهام، لظنهم أن هذه المناسبات توفر لهم سفرات خارجية ومصروف جيب وليس لديهم إحساس بثقل المسؤولية.

وليس من الكياسة أن أشير هنا وبشكل واضح إلى العديد من الممارسات التافهة والمنّفرة التي مورست من قبل بعض أعضاء الوفود المشاركة في العديد من هذه المؤتمرات في دول أوروبية والتي كانت محرجة جداً لي وتركت انطباعات سلبية لدى أصدقاءنا وقد آتي إلى ذكر بعضها في أبواب لاحقة.

لذلك أرى ضرورة التقيد باعتماد مواصفات دقيقة لانتقاء أعضاء الوفد المشارك بشكل حازم، معتمدين على القدرة والكفاءة وعدم تكريس الاختيار المعمول به حالياً على أسس حزبية أو على خلفية العلاقات الخاصة والمحسوبية.

ومن خلال تجاربي العملية أضع بين يدي القارئ بعض المواصفات التي يجب على أساسها الانتقاء والمفاضلة.

ج. مواصفات العضو المشارك بالمؤتمر

لابد من التنويه هنا إلى أن معمول به في مجالس المقاطعات والمجالس البلدية في الدول المتقدمة هو تحديد نائب رئيس لشؤون العلاقات العامة والدولية من اليوم الأول لتسلم المجلس البلدي لمهامه مثل كل عضو في المجلس، حيث يجري الاتفاق عليه ضمن اتفاق توزيع المناصب ما بين الكتل والأحزاب المشكلة للمجالس البلدية، لذلك لا نلمس ظهور أية مشكلة أو اهتزاز في عمل المؤسسة.

فالقانون واضح وينص صراحة على أن من ينوب عن الرئيس هو أحد نوابه فهناك نائب الرئيس لشؤون العلاقات الدولية. ويعطى هذا النائب صلاحيات متابعة العلاقات الدولية وعليه الالتزام بالسياسة العامة للمؤسسة التي يتم الاتفاق عليها في مداولاته.

وعلى ذلك يقوم بمتابعة العلاقات الخارجية وهذا يمنح رئيس المؤسسة الوقت الكافي لمتابعة إدارة المؤسسة، وأما في مؤسساتنا فإن رئيس البلدية يحتكر كل الملفات المهمة وبضمنها

ملفات العلاقات الخارجية وتمثيل المؤسسة في الخارج، وفي الحالات الطارئة والتي يحيل بها هذه المهمة لبعض المقربين منه ، والذين قد لا يكونوا مؤهلين لإشغال هذه المهمة.

وأضع بين أيديكم المواصفات التي يمكن المفاضلة على أساسها بين أعضاء المجلس المنتدبين للمشاركة بالمؤتمر :

1. أن يكون مواكباً ومطّلعاً عن قرب على ملف العلاقات الثنائية.
2. يتم اختيار من لديه خبرة سابقة وناجحة في مؤتمرات سابقة.
3. أن يكون لدى المشارك معرفة جيدة بإحدى اللغات الأجنبية الحية مثل اللغة (الانجليزية الفرنسية...الخ) حيث أن معرفته هذه تمكنه من التواصل مع أعضاء الوفود المشاركة وتعتبر اللغة بمثابة مفتاح النجاح لمثل هذه المشاركات.
4. على عضو الوفد المشارك أن يكون لديه إطلالة جيدة على الخارطة السياسية والحزبية للدولة المستضيفة للمؤتمر وهذا يحول دون وقوع المندوب بأخطاء جسيمة في تصريحاته ومداولاته.

وعلى سبيل المثال ترتبط العديد من المجالس البلدية الفلسطينية ومجالس مقاطعات وبلديات فرنسية ببروتوكولات تعاون مشتركة لا مركزية منذ نهاية سنوات التسعينيات.

ونلاحظ أن تشكيل هذه المجالس تتكون من تحالف الحزبين اليساريين الحزب الشيوعي والحزب الاشتراكي، وفي المقاطعات التي يرأسها الحزب الشيوعي نلاحظ أنه الأقرب من قضايا شعبنا الفلسطيني والأكثر تعاطفاً سياسياً ودعماً لمشاريع لبلدياتنا التحية.

ورأينا أنه عندما تغيرت رئاسة مجالس بعض المقاطعات وانتقلت للحزب الاشتراكي القريب من اللوبي الاسرائيلي في(الاشتراكية الدولية ومركز بيرس للسلام) قامت هذه المقاطعات بإلغاء اتفاقيات التعاون المشتركة مع بعض البلديات الفلسطينية رضوخاً لضغط اللوبي اليهودي حيث يقطن العديد من اليهود في هذه المقاطعات ولديهم تأثير في انتخابات المقاطعات والبلديات وقد نجحوا في إلغاء هذه البروتوكولات في العديد من هذه المقاطعات.

لذلك يتوجب على أعضاء الوفد أن تكون لديهم معرفة جيدة بالساحة الحزبية والتشكيلة الديمغرافية فيها حتى يتجنب المندوبين الوقوع بأخطاء واحراجات هم في غنى عنها وكي يعرفوا لغة الخطاب الذي سيوجهونه لشركائهم.

إن معرفة هذه الأمور بشكل مسبق يجنبنا الإحراج أو الاصطدام ويجعلنا نعمل بطرق دبلوماسية سلسة نقوم من خلالها بعدم إثارة المعارضة وإثارة شكوك سلبية يضطروا على

أساسها إتخاذ قرارات مناقضة لمصالحنا أثناء التصويت الداخلي على القرارات أو إن يقوموا بإحراج حلفائنا ومؤيدينا في المجلس.

لذلك من المفضل معرفة مواقف الآخرين وعدم الخوض عميقاً في النقاش السياسي أو الحزبي خاصةً لمن لديهم وجهات نظر متضاربةً لأن ذلك سينعكس سلباً على تطور علاقاتنا الثنائية، وقد يقوم هؤلاء بتبني مواقف مناهضة لدى التصويت الداخلي ما يؤثر سلباً بل ويضر بمصالحنا وقد يؤدي إلى إلغاء أو تجميد اتفاقيات التعاون في ظل وجود تأثير واضح للوبي الإسرائيلي في بعض المقاطعات.
لذلك علينا أن نضع أمامنا المصالح الحيوية للمؤسسة والتذكر دائماً بأن الوفد جاء ليمثل مؤسسته لتحقيق مصالح مواطنيه وليس لإقامة جدل سياسي ليس مكلف به وعليه التذكر بأنه ليس موفداً سياسياً أو حزبياً لجهة معينة وهو غير مخول للخوض بهذه الأمور حتى لو انتخب على خلفية حزبية ومن المفضل الفصل بين الشخصيتين وعدم الخلط بينهما.

كل هذه الأمور وغيرها تفرض على ممثل المؤسسة وأعضاء المؤتمر أن يلم بمجملها ويتقن التعامل مع الشخصيات التي يلتقي بها أو يتعامل معها.

5. الإطلاع والإلمام بثقافة، وعادات، وتقاليد الجهة الداعية ما أمكن، ومعرفة أهم أعيادهم الوطنية والشعبية ومن الهم بمكان معرفة الشخصيات الوطنية والسياسية والثقافية لهذه الدولة أهم معالمها.
6. على عضو الوفد مراجعة الملف المشترك بكل تفاصيله قبل السفر واصطحابه للملفات المهمة، ومن

الباب الثالث

قواعد في العلاقات العامة

1. سلوكيات موظف/ة العلاقات العامة في المؤتمر
2. الضيافة والمراسم المتبعة
3. ترتيب مائدة العمل
4. آداب مائدة العمل

1. سلوكيات العضو المشارك في المؤتمر

ألفت النظر هنا إلى أهمية إلمام من استقر عليهم المشاركة بسلوكيات وقواعد التعامل في مثل هذه الأجواء، لذلك على عضو الوفد القيام بتوسيع مجال اطلاعه على ثقافة وتراث الجهة الداعية قبل السفر بفترة كافية، حيث أنه من الواجب عليهم الالتزام بمنظومة مهمة من هذه القواعد العامة والبروتوكولات التي تحكم التعامل في مثل هذه الظروف.

ولا شك بأن هذه القواعد تسهل مهمة الموفدين وتساعدهم على بناء علاقات ناجحة مع المضيفين. لذلك أضع بين يدي القارئ العزيز بعض من هذه القواعد والتعريفات التي أرى من الضروري إطلاعهم عليها والالتزام بها ما أمكن.

ويأتي في مقدمتها هذه القواعد ما يلي:

1. الحرص على حضور كافة جلسات المؤتمر والالتزام بالوقت والمواعيد.
2. التحضير المسبق والجيد لجلسات العمل المشتركة من خلال مراجعة ملف العلاقات الثنائية ووضع ملاحظات بحاجة إلى استفسار، وعلى العضو معرفة ما المطلوب تحقيقه. واصطحابهم ملخص عن الملف المنوي مناقشته.
3. الإصغاء الجيد للمتحدثين مع الحرص على تدوين المقتطفات الهامة منها، والأفكار الجديدة فيها وكافة الاقتراحات التي يمكن أن تساعد على دفع العلاقات الثنائية للأمام.
4. الحرص على عدم مقاطعة المتحدثين، ومنحهم الوقت الكافي لطرح وجهة نظرهم.
5. التكلم بهدوء وبصوت واضح ومسموع.
6. تذكر القول المأثور خير الكلام ما قل ودل، والابتعاد عن الإطناب وإعادة نفس الأفكار، أو المبالغة في المطالب.
7. التأكد من صحة المعلومات التي تقدمها قبل التحدث بها خاصة الأرقام، والابتعاد عن المبالغة بها «وتذكر أن المعلومات والمعرفة أصبحت في متناول الجميع»، وأن أي محاولة للتلاعب في هذه المعلومات ستسيء لك وأن المعلومات الخاطئة ستشكك بالمعلومات الصحيحة التي سقتها.
8. معرفة مقبولة عن واقع البلد المضيف وعادته وتقاليده، بالإضافة إلى معلومات أساسية عن الطرف الداعي وخلفيته الحزبية وتوجهاته السياسية ما أمكن.
9. عدم الاستئثار في الحديث أو التعدي على حقوق الآخرين في مداخلاتهم.
10. عدم تسفيه أقوال وأراء الآخرين أو الاستخفاف بها.
11. الامتناع عن القهقهة العالية.
12. كبح حب الاستطلاع المفرط، خاصة التي تمس الخصوصيات مثل (العمر للسيدات، الراتب، المقتنيات... الخ).

13. الانتباه عند تناولك للصراع العربي الإسرائيلي بالحرص على الإشارة على أن عدائنا للصهيونية وليس اليهود، وأستطيع التأكيد أن هناك العديد من الحضور ممن نحاورهم ومن الداعمين لنا هم من اليهود وقد هالهم الترويع الذي يمارسه جيش الاحتلال لذلك أصبحوا من المؤيدين المباشرين للشعب الفلسطيني.
14. الامتناع عن الخوض في الأمور الاثنية.
15. وعدم المبالغة من شرب المشروبات الروحية لمن يشرب.
16. احترام قواعد الجلوس والآداب الخاصة بمثل هذه المناسبات.
17. ارتداء بدلة تليق بالمناسبات الرسمية في الحفلات الرسمية.
18. الحرص على عدم التدخين في قاعات الاجتماعات والقاعات المغلقة.
19. عدم اقتصار الاحتكاك بالجنس اللطيف أو العكس، أي أن لا تكون تصرفات العضو في هذا الباب ملفتة للنظر أو أن يكون ذلك متعمداً.
20. امتناع العضو عن ممارسة كل ما هو مستهجن وغير مفهوم من قبل الوفود مثل الامتناع عن التسليم على النساء بدعوى أن ذلك حرام ن فهذا المشهد سيؤثر سلباً على المشهد وسيمثل فرصة للتندر ما بين الوفود.
21. المبالغة في الحضن والتقبيل ما بين أعضاء الوفد الرجال القادمين من المدن الفلسطينية، فهذه الأمور لها مفهوم مستهجنة في مجتمعاتهم.

2. الضيافة والمراسم المتبعة

للدعوات والولائم في المؤتمرات برتوكول خاص بها، فمنذ البداية تكون الدعوات مشار لها في برنامج المؤتمر محددةً في المكان والزمان، وغالباً ما تكون مفتوحة للجميع.

وفي بعض الأحيان توجد أكثر من قاعة لتناول الوجبات لذلك يجب الانتباه والحرص على عدم تغيير القاعة المشار لها في الدعوة الخاصة بك.

أما في الولائم الخاصة والتي تقتصر على رئاسة الوفود فان هذه الدعوات تتم من خلال دعوة خاصة تكون مكتوبة بالانجليزية ويدون عليها « To remind " أو بالفرنسية " Pour memoire " أي للتذكر وتطبع هذه الدعوة في بطاقة بإحدى هاتين اللغتين، وتكون الدعوة خاصة برئيس الوفد دون بقية الأعضاء، لذلك على بقية أعضاء الوفد عدم إحراج المضيفين في مرافقة رئيس الوفد ومحاولة الطلب بالسماح لهم بمرافقته.

على المدعوين الحرص بالتواجد في المكان قبل فترة بسيطة من الزمن، كما أنه من الضروري الاعتذار عن الحضور قبل فترة كافية في حالة عدم القدرة على المشاركة وإعلامهم بانتداب

شخص آخر من الوفد حتى لا يترك هذا التغيب إزعاج وإرباك للجهة الداعية مبديا سبب الاعتذار عن تلبية الدعوة.

وإذا تصادف فترة انعقاد المؤتمر أعياد رسمية أو مناسبات خاصة للجهة الداعية أو من نرتبط معه بعلاقات وثيقة فمن واجب رجل رئيس الوفد أن يقوم بتهنئة ومجاملة أعضاء الوفود المشاركة مشافهةً أو من خلال ترك بطاقة مجاملة.

ويجب على رئيس الوفد أن يكون جاهزاً لإلقاء كلمة شكر موجزة لدى ترحيب الجهة المضيفة بهم دون ارتباك، وعليه أن يكون ملماً بأصول المراسم والبروتوكولات والعادات الاجتماعية وآدابها "Etiquette" لمثل هذه المناسبات.

إن العديد من قواعد وآداب السلوك لهذه المناسبات والتي تتناول نواحي عديدة أغلبها غير مكتوب لذلك سنتطرق لاحقا لبعض هذه القواعد بالتفصيل.

ولا بد من الإشارة هنا أن العديد من هذه الأمور تكتسب بالمراس والتجربة والملاحظة، ومن المحبذ كذلك أن يترك أعضاء الوفود المشارك بطاقات توديع لجميع الشخصيات الكبيرة عند سفرهم شاكرين لهم ومنوهين لحسن ضيافتهم متمنين منهم زيارتهم في بلدهم في المستقبل.

وهناك بروتوكول خاص يحكم تصرفات عضو الوفد المشارك على مائدة الغداء من الضروري أن يلم بها خاصة في الجانب البروتوكولي منه فمثلا تمثل الدعوات الخاصة لموائد غداء العمل تحدياً كبيراً وذلك لعدم موافاتنا لها.

إن دعوة غداء أو عشاء العمل غالباً ما تكون من قبل رئيس المؤسسة الداعية ومن هنا تبرز أهميتها لأنها تمنح الوفد الفرصة لمناقشة أمور عديدة تمس جوهر العلاقات الثنائية وعادة ما تستمر لعدة ساعات.

وهنا تظهر إمكانيات رئيس الوفد في نقل الصورة الدقيقة لمواقف مؤسسته، لذلك عليه أن يكون جاهزاً لعرض وجهة نظرة بوضوح وإيجاز، مع الحرص على الالتزام بقواعد وآداب هذه المائدة والتي سنورد أهمها.

3. ترتيب مائدة العمل

ألفت الانتباه هنا لموضوع ترتيب جلوس المدعوين لمائدة الغذاء أو عشاء العمل الرسمية، حيث يقوم رئيس المؤسسة باستضافة بعض الوفود المشاركة بالمؤتمر، ولا بد من الإشارة هنا إلى مجموعة من المراسم لدى ترتيب مقاعد المدعوين على مائدة الغداء.

وتقضي هذه المراسم بتخصيص مكان الشرف الأول لراعي الحفل وهو وسط المائدة بمواجهة الباب الرئيسي للقاعة ويتم إتباع القواعد الآتية في مثل هذه المناسبات:

1. إذا لم يكن بين المدعوين أحد الشخصيات الاعتبارية، فإن الداعي يجلس في مكان الشرف، أي وسط المائدة المواجهة لباب الغرفة الرئيسي، ويدور حوله ترتيب المدعوين وفقاً لأسبقيتهم، فيجلس الأول في الأسبقية إلى يمين الداعي والثاني إلى يساره وهكذا.
2. أما إذا وجد ما بين المدعوين أحد الشخصيات الاعتبارية فإن الوليمة تقام عادة تكريماً له ولذلك فإنه يتوسط المكان المواجه للداعي ومن ثم يدور حول الداعي والضيف حسب الأهمية في المكانة في تمثيله بالوفد.

وفي بعض الأحيان يتم وضع كرت عليه اسم المدعو حسب الترتيب الذي تراه الجهة الداعية. وفي حالة ما يكون المدعوون من الجنسين تجلس السيدة في مكان الشرف، ويتوسط المضيف المكان المواجه لها، ثم يدور حولهما ترتيب المدعوين والمدعوات، وتجلس أولى المدعوات في الأسبقية إلى يمين الداعي ثم الثانية إلى يساره وهكذا، وعادة ما يوضع رسم مصغر للمائدة في مدخل غرفة الطعام يبين فيه أسماء المدعوين والمدعوات حيث توضع بطاقة بأسمائهم ويجب الالتزام بها.

4. آداب مـــائـــدة الـعـمـل

في هذا الباب نتطرق إلى العديد من الأخطاء التي تمارس من قبل البعض دون ايلائها اهتمام كاف لذلك نلفت الانتباه إلى الأمور التالية:

1. المحافظة على الحضور لتلبية الدعوة في الميعاد المحدد في بطاقة الدعوة بل والتواجد قبل دقائق منها.
2. الحرص على عدم التدخين على مائدة الطعام وعدم إحراج المضيف، وإذا كنت مضطراً فاطلب ذلك.

3. يحظر مضغ الطعام والفم مفتوح مع الحرص على عدم إصدار أصوات مزعجة.
4. عدم شفط المشروبات الساخنة مثل الشوربات والشاي والقهوة... الخ.
5. يفضل عدم شرب المياه الغازية أثناء الأكل حتى لا يضطر الشخص إلى التجشؤ بإخراج الغازات من الفم مما يشكل إزعاجا للآخرين.
6. يحظر مسك الشوكة أو السكين وكأنها خنجراً.
7. على السيدات تجنب وضع شنطة يدها أو المفاتيح أو القفازات وغيرها فوق مائدة الأكل.
8. يفضل عدم الإكثار من الكلام، أو الضحك بصوت عال أو رفع الصوت عالي.
9. الأكل بهدوء وعدم الإسراع بالأكل ناهيك عن أنه يسبب سوء الهضم.
10. يجب الانتباه إلى عدم انتهائك من الأكل قبل انتهاء الجميع أو بعدهم.
11. يحظر تنفيض الفوطة لفردها واحرص على وضعها على الطاولة قبل الانتهاء من الأكل.
12. يحظر الميل بظهر الكرسي للخلف.
13. يحظر تسليك الأسنان بالنّكاشات أمام المشاركين على مائدة الطعام، وفي أسوء الظروف يجب تغطية الفم بالفوطة أثناء ذلك، وبالإمكان الاستئذان قليلاً وإخراج ما علق بأسنانك أمام المرآة في دورة المياه.
14. يحظر على السيدات ترك بقع أحمر الشفاه على كوب المياه أو الفوطة لذلك يستحسن إزالة أحمر الشفاه قبل البدء بالأكل.
15. يحظر استخدام الأطباق والأكواب لإطفاء السجائر.
16. إذا ما انتهى الطعام ينهض المضيف أولاً ثم يتبعه الباقون.

تعريفا ت عامة

يعرف (Emerson Reek) العلاقات العامة بما يلي:

أولا: أنها هي العملية المستمرة للسياسات العليا والخدمات والأفعال من أجل تحقيق مصالح أولئك الأفراد وتلك الجماعات التي يقدر الفرد أو المؤسسة نيل ثقتها.

ثانيا: أنها تفسير لهذه السياسات والخدمات والأفعال لتأكيد الفهم والتقدير الكاملين لهما.

وقد تطورت العلاقات العامة والدولية في العقود القليلة الماضية بشكل واضح، وترافق ذلك مع التطور التكنولوجي السريع خاصةً في قطاع الاتصالات، والمواصلات، إضافةً إلى التغيرات الدراماتيكية التي شهدها العالم بعد الحرب العالمية الثانية وما تلاها من أحداث توجت بسقوط الألمان وظهور المعسكرين الشرقي وعلى رأسه الاتحاد السوفيتي والمعسكر الغربي وعلى رأسه أمريكا، وبريطانيا، وفرنسا وما تلاها من ظهور حركة عدم الانحياز، وقد شهد العالم استقطابات عديدة ضمن هذه التكتلات. وتطلبت هذه الكتل المتباينة حشد ودعاية لخدمة أهداف هذه المعسكرات ما تطلب العديد من النشاطات الدعائية في الخفاء والعلن لكسب التأييد.

الاتـــــكـــيــــت (Etiquette):

هو نسيج متواصل من القواعد والسلوكيات اللبقة التي توضح التصرف إزاء المواقف المختلفة التي نتعرض لها في حياتنا اليومية وحياتنا الخاصة.

وبهذا فالاتيكيت هو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف وهو خط فاصل بين الخطأ والصواب وهو الذي يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع أحدهم بالخطأ.

البـــروتوكول (Protocol):

وهو المراسم والتشريفات المعمول بها، ويعود تاريخ هذه العبارة لنوع من شجرة دوّن على ورقها كيفية تطبيق بعض بنود اتفاقية، ومنذ ذلك أصبحت الكلمة مرادفة للتوضيح أو الاسترشاد ولكيفية التصرف من أجل التناغم في التفاهم لتطبيق الاتفاقيات أو الإجراءات.

الـدبـلـومـاسـيـة (Diplomacy):
أطلقت على كل ما يختص بإدارة وتنظيم الاتصالات والعلاقات الرسمية بين أعضاء الجماعة الدولية « الدول » في أوقات السلم كما في أوقات الحرب.

الـدبـلـومـاسـي:
أطلق على كل من يكون منوطاً به، بدرجة أو بأخرى، تنظيم التفاعلات والاتصالات والعلاقات الرسمية للجماعة الدولية.

ويشير المدلول اللغوي للدبلوماسية من الكلمة اليونانيةDiploma والتي تعني كل ما يطبق ويطوى (في إشارة إلى أي مخطوطة أو كتاب أو رسالة صادرة عن الملك أو رئيس المدينة، ومختومة بخاتمه بقصد حفظه).

ومع تطور الحضارات اتسع نطاق الدبلوماسية ليشمل كافة الوثائق الرسمية ذات الصلة بالعلاقات الخارجية، وكذلك الأجهزة المختصة والمسئولة عن هذه الوثائق.

ومع المدة أستقر مفهوم الدبلوماسية على أنها إطار واسع يتناول كل ما يتعلق بإدارة العلاقات السياسية بين الدول، وأصبح الدبلوماسي بذلك هو ممثل الدولة الدائم لدى دولة أخرى وامتدت الصفة لتشمل أعضاء البعثة من الدبلوماسيين.

ومن هنا فيجب على اللذين تتطلب أعمالهم هذا القدر أو ذاك من التعامل مع الوفود بالخارج أو المهتمين أن يتعلموا ويطلعوا على أصول هذا العلم وهو (علم وفن التفاوض) أو (علم وفن تمثيل الدولة والمفاوضة).

وبقدر ما فإن العضو المشارك بالمؤتمر والذي يقوم بتمثيل بلديته أو مؤسسته بحاجة إلى التحلي بقدر من الدبلوماسية والاطلاع على أهم مبادئها كي يخدم بشكل أفضل الأهداف التي ذهب لتحقيقها.

من هنا نرى أهمية هذا الكتاب الذي يبين إدارة العلاقات العامة في المؤتمرات الدولية من خلال إماطة اللثام عن كثير من الخفايا التي تحتجب خلف كواليس ودهاليز هذه المؤتمرات.

الـرأي الـعـام :
يعرف جيمس برايس الرأي العام في كتابه (الديمقراطية الحديثة): أنه اصطلاح يستخدم للتعبير عن مجموعة من الآراء التي يدين بها الناس إزاء المسائل التي تؤثر في مصالحهم العامة والخاصة.

بينما يعرف البورت الرأي العام : بأنه تعبير صادر عن مجموعة كبيرة من الناس عما يرونه في مسألة ما أو اقتراح واسع النطاق يمكن استدعاؤهم لهذا التعبير، سواء أكانوا مؤيدين للفكرة أم معارضين لها، بحيث تكون نسبتهم العددية كافية لإحداث تأثيرها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

المراجع

1. آرشيف وملفات العلاقات الدولية الخاص ببلدية طولكرم 2000-2009.
2. كتاب العلاقات الدولية الأستاذ الدكتور محمود محمد الجوهري- 1961
3. كتاب الأسس العلمية للعلاقات العامة - الأستاذ الدكتور علي عجوة- الطبعة الخامسة 2008
4. كتاب العلاقات الإنسانية في الإدارة - الأستاذ الشبكشي- 1969
5. كتاب مذكرات في التنظيم الدبلوماسي والقنصلي - الأستاذ الدكتور أحمد عبد الونيس والأستاذ الدكتور أحمد الرشيدي 2006.

السيرة الذاتية للمؤلف

الاسم : دكتور عوني طاهر شحرور

دراسة اللغة الفرنسية - جامعة بواتيه فرنسا 1972
بكالوريوس في طب وجراحة الأسنان - الجزائر العاصمة 1977.

- عضو الهيئة الإدارية لنقابة أطباء الأسنان 1984 - 1994
- الإشراف على إدارة العديد من المؤتمرات نقابة أطباء الأسنان.
- عضو مؤسس لجمعية أصدقاء المريض الخيرية ونائب رئيس لها.
- عضو الهيئة الإدارية لجمعية الصداقة الفرنسية الفلسطينية.
- عضو مؤسس ونائب رئيس لملتقى طولكرم الثقافي 1992.
- عضو المجلس البلدي لبلدية طولكرم ومسئول العلاقات الدولية فيها 2000 - 2008.
- عضو اللجنة الاستشارية لجامعة فلسطين التقنية - خضوري (2006) k.u.c.
- عضو هيئة مكتب نقابة أطباء الأسنان - أمينا للصندوق 2006 - 2008
- عضو اللجنة الاستشارية لوزارة الثقافة - طولكرم 2010.
- عضو اللجنة التحضيرية - طولكرم (المنتدى التربوي العالمي - فلسطين) 2010.
- رئيس اللجنة التحضيرية لمؤتمر فلسطين للعلاقات العامة والاتصال 2010.
- رئيس صندوق التكافل الجماعي لنقابة أطباء الاسنان 2011.